

Forsikringssekskabers efterforskning af personskadesager 2019

Indholdsfortegnelse

Indledning	3
Baggrund	3
Resumé af denne rapport	3
Forsikringsselskabernes praksis	5
Forsikringsselskabernes praksis ved efterforskning – kort fortalt	5
Virksomhedernes kontrolorgan..... Fejl! Bogmærke er ikke defineret.	
Offentligt tilgængeligt materiale og brug af sociale medier	6
Henvendelse til tredje mand, hvortil der ikke forinden har været givet samtykke fra skadelidte	7
Observation.....	7
Brug af big data.....	8
Statistik	9
Antallet af personskadesager	9
Omfanget af efterforskede personskadesager	9
Finanstilsynets praksis og erfaringer.....	11
Bilag.....	12
Bilag 1; Forsikring & Pensions branchekodeks	12

Indledning

Baggrund

I starten af 2016 udarbejdede Finanstilsynet "Undersøgelse af forsikringssselskabers efterforskning ved personskadesager 2015 (herefter rapporten)" på anmodning af den daværende erhvervs- og vækstminister. Undersøgelsen blev gennemført som et led i tilsynet med selskabernes overholdelse af § 43 i lov om finansiel virksomhed og bekendtgørelse nr. 729 af 12. maj 2015 om god skik for finansielle virksomheder (herefter kaldet god skik for finansielle virksomheder). I forbindelse med offentliggørelsen af rapporten og den efterfølgende offentlige debat, anmodede erhvervsministeren om, at undersøgelsen blev gentaget og derfor er nærværende rapport blevet udfærdiget.

Finanstilsynet fandt i rapporten ikke anledning til at give tilsynsreaktioner over for de undersøgte selskaber, men præciserede dog at forsikringssselskabernes efterforskningsmetoder begrænses af god skik på fire konkrete områder¹:

- *At et forsikringssselskab ikke kan anvende en falsk profil eller benytte falsk identitet med henblik på at få oplysninger om skadelidte, der ikke er offentligt tilgængelige.*
- *At forsikringssselskaber skal være særligt opmærksomme på ikke at videregive fortrolige oplysninger om skadelidte til andre.*
- *At brug af observationer af skadelidte skal være proportionelle og ikke strider mod persondatalovgivningen.*
- *At brug af GPS sporing er ikke forenelig med reglerne om god skik.*

Sidstnævnte punkt om brug af GPS-overvågning fremgik på daværende tidspunkt af Forsikring & Pensions kodeks for undersøgelse af forsikringsvindelse, som en efterforskningsmetode, der kunne anvendes. Inden udgivelsen af rapporten ændrede Forsikring & Pension deres kodeks, så det ikke længere var en anvendelig metode.²

Undersøgelsen bag rapporten viste, at ikke alle af de adspurgte selskaber særskilt orienterede skadelidte, når denne havde været genstand for en efterforskning. Finanstilsynet påpegede derfor i rapporten, at det efter en fortolkning af reglerne i persondataloven samt Datatilsynets praksis, var påkrævet at selskaberne altid orienterer skadelidte efter endt efterforskning – uagtet udfaldet af efterforskningen.³

Slutteligt fandt Finanstilsynet det hensigtsmæssigt, at forsikringssselskaberne på deres hjemmesider generelt oplyser om brugen af efterforskning.⁴

Resumé af denne rapport

Finanstilsynet har i denne rapport undersøgt de samme ni forsikringssselskaber som i rapporten fra 2016:

- Alka
- Alm. Brand
- Codan
- Topdanmark forsikring
- Tryg
- If skadeforsikring

¹ Jf. rapporten fra 2016, s. 3

² Jf. rapporten fra 2016, s. 6

³ Jf. rapporten fra 2016, s. 7

⁴ Jf. rapporten fra 2016, s. 7

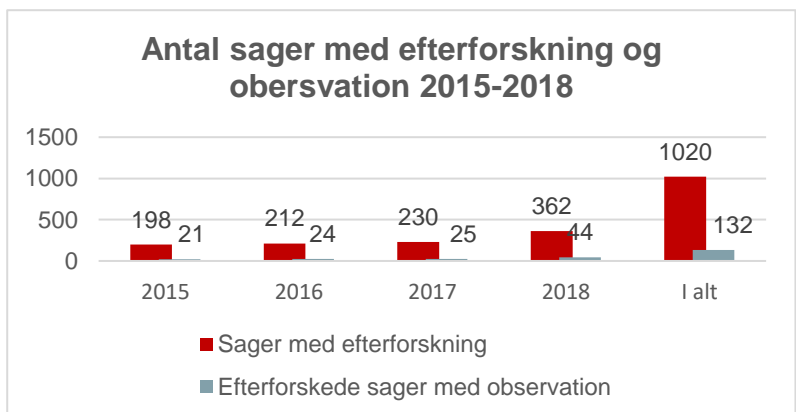
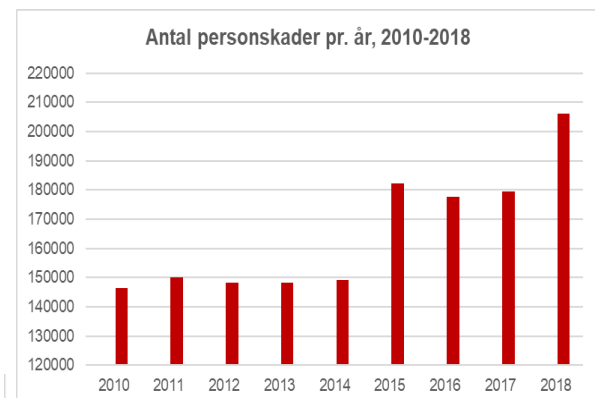
- LB Forsikring
- Gjensidige Forsikring
- PFA Pension

Finanstilsynet har til brug for undersøgelsen indhentet redegørelser for selskabernes praksis samt statistiske oplysninger om deres sager i perioden 2015-2018. Finanstilsynet har ikke gennemgået konkrete sager i forbindelse med undersøgelsen.

Undersøgelsen har ikke givet anledning til tilsynsreaktioner overfor de undersøgte selskaber.

I perioden 2015-2018 har de undersøgte selskaber behandlet i alt 745.073 personskadesager, har indledt efterforskning i 1.020 personskadesager, og har benyttet observation i 132 tilfælde. Dette svarer til, at der har været indledt efterforskning i 0,14 % af de behandlede personskadesager, og at observation har været benyttet i 0,018 % af de behandlede personskadesager.

Til sammenligning viste undersøgelsen fra 2016, at selskaberne i perioden 2010- 2014 havde behandlet 612.228 personskadesager og foretaget efterforskning i 892 af sagerne. Dette svarede til en procentuel andel af det samlede antal behandlede personskadesager på 0,15 %. Selskaberne havde anvendt observation i 106 sager, svarende til 0,017 % af selskabernes samlede sager.



Således er andelen af efterforskede sager i forhold til det samlede antal behandlede personskadesager stort set den samme for perioden 2010-2014 som for perioden 2015-2018. Ligeledes er andelen af sager med brug af observation stort set den samme for de to perioder.

I forhold til den tidligere undersøgte periode ses der dog en tendens til en svag stigende brug af efterforskning. Et af de adspurgte selskaber oplyser da også, at der er sket en mærkbar stigning i efterforsknings- og observationssager fra 2017 til 2018, fordi udredningsfunktionen hos selskabet er blevet tilført flere ressourcer i 2018. I pågældende selskab foretog man i 2017 efterforskning i 20 sager og observation

i 3 af disse sager. I 2018 foretog samme selskab efterforskning i 30 sager og anvendte observation i 19 tilfælde.

Proceduren for at indlede en efterforskningssag, oplyser selskaberne, var uændret i forhold til rapporten fra 2016.

Finanstilsynet slog i rapporten fra 2016 fast, at det er i strid med god skik at anvende GPS-sporing i efterforskningen. Alle de undersøgte selskaber har oplyst, at de ikke længere anvender denne efterforskningsmetode. Undersøgelsen, som er foretaget til denne rapport viser endvidere, at samtlige forsikrings-selskaber nu efterlever deres oplysningspligt overfor kunderne⁵, når efterforskningen er afsluttet.

Endelig har samtlige selskaber efterlevet Finanstilsynet henstilling om at oplyse om anvendelse af efterforskning på deres hjemmesider.

Forsikrings-selskabernes praksis

Alle de adspurgte selskaber oplyser, at der overordnet set ikke er sket ændringer i deres praksis for efterforskning af personskadesager.

Samtlige af de adspurgte selskaber oplyser, at de følger Forsikring & Pensions branchekodeks, og at de har interne retningslinjer/forretningsgange for deres anvendelse af efterforskning. Enkelte af de undersøgte selskaber havde dog ikke tilpasset deres forretningsgange efter de ændringer i kodekset, som Forsikring & Pension foretog i 2016, hvilket skete i forbindelse med denne undersøgelse.

Forsikrings-selskabernes praksis ved efterforskning – kort fortalt

Alle de deltagende selskaber oplyser, at efterforskning i en personskadesag indledes, såfremt der opstår en mistanke om forsikringsvindelse i forbindelse med en allerede anmeldt skade.

Indledningsvist forsøger selskaberne at belyse uklare forhold ved at gennemgå allerede indsamlet materiale, ved opklarende dialog med skadelidte eller ved at indsamle yderligere materiale med samtykke fra kunden. Hvis dette ikke vurderes fyldestgørende søges sagens uklarheder belyst ved hjælp af fremsøgning af offentligt tilgængeligt materiale, tekniske undersøgelser⁶ samt kontakt til evt. tredjemænd med kendskab til hændelsen.

Udgangspunktet for selskabernes efterforskningsmetode er altså at vælge de mindst indgribende metoder.

Består der fortsat en mistanke om forsikringsvindelse, indledes efterforskningsskridt af mere indgribende art; rekognoscering og skjult observation med og uden tekniske hjælpemidler, herunder kamera, video og/eller foto.

Selskaberne har typisk en særskilt afdeling/enhed til at forestå efterforskning. Disse afdelinger bistår skadebehandleren i enkelte opgaver, yder konsulentlignende bistand til skadeafdelingen på enkelte eller

⁵ Rapporten fra 2016, s. 7

⁶ Ex. besigtigelse af skadestedet, rekonstruktion af hændelsen, indhenter sagkyndige rapporter eller lægelige og tekniske ekspertvurderinger. Med skadelidtes samtykke kan selskaberne ligeledes indhente masteoplysninger.

flere opgaver eller overtager hele efterforsknings sagen. Mere indgribende efterforsknings skridt foretages altid af de særskilte efterforsknings enheder. Ansatte i de særskilte efterforsknings enheder er tidligere politifolk eller specialuddannede.

Selskaberne oplyser, at det er svært at afgrænse, hvornår der er tale om sagsbehandling, og hvornår der er foreliggende egentlig efterforskning. Herunder hvilke undersøgelsesmetoder, der benyttes og hvornår. Afgrænsningen varierer hos de adspurgte selskaber. Selskaberne oplyser, at de følger deres forretningsgange, der beskriver, at den efterforskningsmetode, der indledningsvis anvendes ved personskadesager, er den mindst indgribende og i overensstemmelse med lov om finansiel virksomhed og reglerne om god skik.

Da efterforskning er indgribende på kunden, er det vigtigt, at selskaberne hele tiden har et velfungerende kontrolorgan, der sikrer, at forretningsgange og lovregler overholdes, og i særdeleshed at selskaberne foretager de forskellige efterforsknings skridt proportionelt i forhold til sagens karakter. Finanstilsynet har derfor undersøgt selskabernes kontrolorganer.

Det fremgår i Forsikring og Pensions branchekodes samt eksplicit hos seks af de adspurgte selskaber, at udgangspunktet for en undersøgelse er den mindst indgribende metode, og at mere indgribende metoder først tages i brug, når man har udtømt de mindre indgribende.

Beslutning om at iværksætte observation foretages hos alle selskaber på leder- eller direktørniveau, ligesom at hhv. ledere og/ eller direktører løbende underrettes under en pågående observations sag. Derudover inddrager selskaberne ofte eksterne advokater til at bistå vurderingen af, hvorvidt mistankegrundlaget for en evt. efterforskning er stærk nok til at iværksætte en observation. De eksterne advokater bistår i at udarbejde et forslag til endelig beslutning i sager. Alle beslutninger om frafald af dækning og/eller stop af udbetaling på baggrund af efterforskning træffes ligeledes på leder- og/eller direktørniveau.

Offentligt tilgængeligt materiale og brug af sociale medier

Sociale medier og brug af falsk identitet

I rapporten fra 2016 påpegede Finanstilsynet, at det er i strid med kravet om redelig og loyal adfærd, hvis selskaberne udgiver sig for at være en anden med henblik på at skaffe informationer om skadelidte, der ikke var offentlig tilgængelige, f.eks. ved brug af falsk identitet eller falsk profil på sociale medier. Denne undersøgelse viser, at ingen af de adspurgte selskaber benytter sig af denne metode.

Selskaberne benytter sig i stedet af offentligt tilgængeligt materiale fra offentlige registre og almindelige internetsøgninger. Det omfatter også åbne profiler på de sociale medier.

Som udgangspunkt er det lovligt at behandle personoplysninger, som tydeligvis er offentliggjort af den registrerede⁷. Dog skal selskaberne, som Finanstilsynet også angav i rapporten fra 2016, være opmærksom på, at det forhold, at personoplysninger, der findes på offentligt tilgængelige internetsider, ikke i sig selv udgør en selvstændig hjemmel til selskabernes behandling af oplysningerne. Dette beror på en konkret vurdering i forhold til Dataforordningen. Dette kan f.eks. være i situationer, hvor materialet ikke er offentliggjort af den skadelidte selv.

⁷ GDPR art. 9, stk. 2, litra e

Henvendelse til tredjemand, hvortil der ikke forinden har været givet samtykke fra skadelidte

I rapporten fra 2016 præciserede Finanstilsynet, at selskaberne, såfremt de henvender sig til tredjemand, skal være særligt opmærksomme på ikke at videregive fortrolige oplysninger om skadelidte. Herunder ikke oplyse, at der foreligger et forsikringsforhold. Selskaberne skal desuden sikre sig, at henvendelsen ikke har en forulempende eller påtrængende karakter overfor hverken skadelidte eller adspurgte.

Selskaberne opfordrer i deres forretningsgange til en generel påpasselighed ved behandlingen af personlige oplysninger. Dette sker ved lagring af data på særskilte drev, makulering af fysiske dokumenter efter endt brug, overholdelse af relevante bestemmelser i straffelovgivningen, herunder § 264a om forbud mod fotografering af personer på et ikke frit tilgængeligt sted, § 264d om forbud mod uberettiget videregivelse af billeder m.v. vedrørende en andens private forhold, m.fl., overholdelse af Forsikring & Pensions branche kodeks, overholdelse af persondatalovgivningen, særlige tillæg til ansattes ansættelseskontrakter samt sletning af indhentede oplysninger, foto, video etc.

Observation

I rapporten fra 2016 vurderede Finanstilsynet, at såfremt skjult observation af skadelidte er proportionalt i forhold til sagens karakter og udføres inden for rammerne af persondatareguleringen er observation af skadelidte forenelig med reglerne om god skik.

Selskaberne oplyser, at de er ekstra opmærksomme på, at alle mindre indgribende efterforskningsmetoder er udtømt, inden der foretages observation.

Observationen indledes som udgangspunkt ved en rekognoscering, der skal fastlægge hvor og hvornår en observation bedst muligt kan be- eller afkræfte en mistanke. Selskaberne oplyser, de er påpasselige med ikke at foretage observation over en længere periode end nødvendigt.

Observationen tilrettelægges, så den ikke har forulempende karakter. Såfremt den observerende medarbejder opdages, da skal denne tilkendegive sig og observationen afsluttes.

Otte ud af de ni adspurgte selskaber oplyser, at de har udførlige forretningsgange og interne retningslinjer for, hvornår og hvordan observationer kan foretages. Selskaberne oplyser her udtrykkeligt, at observation kun iværksættes, såfremt der er bestyrket mistanke om svindel, og at der ofte inddrages eksterne i vurderingen af, om mistankegrundlaget er så stærkt, at observation af skadelidte står mål hermed.

Et enkelt selskab oplyser, at de ikke har en udførlig forretningsgang for brug af observation i deres efterforskning, men oplyser samtidig, at de aldrig har fundet anledning til at benytte observation. Finanstilsynet gør i den forbindelse opmærksom på, at såfremt selskabet finder anledning til at gøre brug af observation i deres efterforskning, forudsættes det, at der forinden udarbejdes en forretningsgang herfor.

Når selskaberne gør brug af skjult observation, er det enten som visualisering eller med brug af tekniske hjælpemidler, herunder foto eller video.

Brug af big data

Analysering og fortolkning af enorme mængder data, også kaldet big data, har skabt nye muligheder for de forsikringselskaberne, der kan gøre brug af big data på forskellige måder i deres sagsbehandling. Finanstilsynet har fundet anledning til at spørge de deltagende selskaber, hvorvidt de gør brug af netop big data i deres efterforskning af personskadesager. Ingen af de adspurgte selskaber gør brug af big data i denne sammenhæng.

Orientering på hjemmeside

I rapporten fra 2016 var der seks af de deltagende selskaber, der ikke orienterede skadelidte om forestående eller igangværende efterforskningsskridt af skadesager ved mistanke om svindel. I rapporten fra 2016 henstillede Finanstilsynet i øvrigt til, at forsikringselskaber på deres hjemmeside orienterer generelt om brugen af efterforskning ved mistanke om forsikringsvindel.

I denne undersøgelse oplyser samtlige ni selskaber at de har information omkring forsikringsvindel og efterforskning heraf på deres hjemmeside. Det er fortsat meget forskelligt, hvor omfangsrigt informationen på selskabernes hjemmesider er. Nogle orienterer på et helt overordnet plan, mens andre bl.a. forklarer om de forskellige efterforskningsskridt, de benytter, og kommer med eksempler på, hvad der er forsikringsvindel.

Finanstilsynet har ingen bemærkninger hertil og anerkender, at oplysning i forbindelse med efterforskning af forsikringsvindel skal indeholde en balance mellem at informere kunderne, hvad de kan forvente, men uden samtidig at give for detaljeret information, der evt. ville kunne udnyttes til netop at foretage forsikringsvindel.

Statistik

Antallet af personskadesager

I perioden 2015-2018 har de ni adspurgte selskaber i alt behandlet 745.073 personskadesager. I perioden 2010-2014 behandlede de adspurgte selskaber i alt 742.385⁸ personskadesager.

Figur 1, Antal personskadesager pr. år, 2010-2018



Ovenfor i Figur 1 ses udviklingen i antallet af personskadesager fra 2010-2018 hos de 9 adspurgte selskaber.

Omfanget af efterforskede personskadesager

I perioden 2015-2018 indledte de ni adspurgte selskaber efterforskning i 1.020 personskadesager⁹, hvor der har været benyttet observation i 132 tilfælde. Således har der været indledt efterforskning i 0,14 pct.¹⁰ af de behandlede personskadesager, mens observation har været benyttet i 0,018 pct.¹¹ af sagerne.

⁸ I rapporten fra 2016 har der været en mindre regnefejl, hvorfor tallet angivet i indeværende rapport afviger fra tallet angivet i rapporten fra 2016.

⁹ Et selskab kan ikke oplyse antallet af efterforskede sager generelt men kun antallet af sager, hvor der har været benyttet observation.

¹⁰ Samlede antal sager med efterforskning i forhold til samlede antal personskadesager for perioden $((1.020 \cdot 100) / 745.073)$

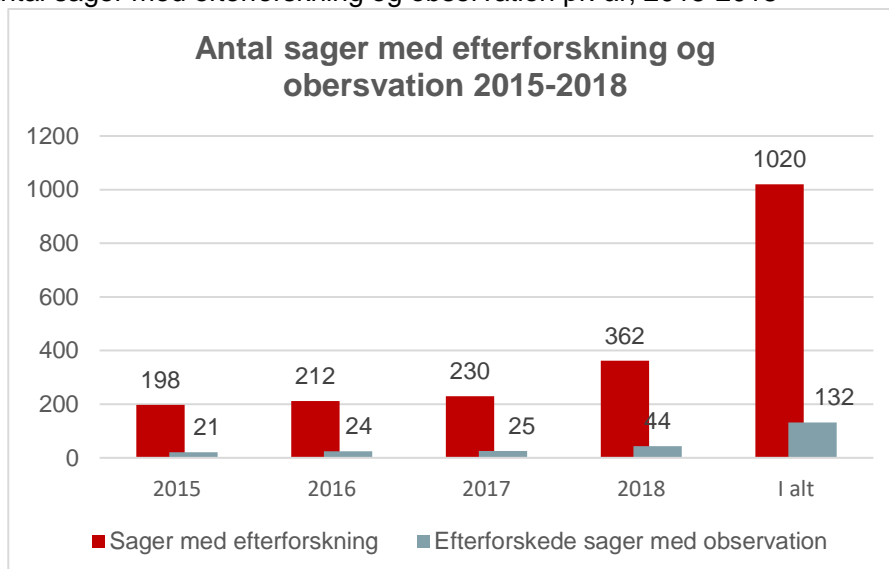
¹¹ Samlede antal sager med observation i forhold til samlede antal personskadesager for perioden $((132 \cdot 100) / 745.073)$

I perioden 2010-2014 indledte selskaberne efterforskning i 892 sager, svarende til 0,12 pct.¹² af det samlede antal personskadesager. Observation blev i denne periode benyttet 106 gange, og udgør således 0,014 pct.¹³ af det samlede antal personskadesager.

Andelen af efterforskede sager i forhold til det samlede antal behandlede personskadesager er dermed stort set den samme for perioden 2010-2014 som for perioden 2015-2018. Ligeledes er andelen af sager med brug af observation stort set den samme for de to perioder.

Der er dog en tendens til en stigende brug af efterforskning. Et af de adspurgte selskaber oplyser, at der er sket en mærkbar stigning i efterforsknings- og observationssager fra 2017 til 2018 på baggrund af, at udredningsfunktionen hos selskabet er blevet tilføjet flere ressourcer i 2018. I pågældende selskab var det samlede antal sager med efterforskning i 2017 20, hvoraf der blev gjort brug af observation i 3 tilfælde. I 2018 var antallet af efterforsknings-sager steget til 30, hvoraf der blev anvendt observation i 19 tilfælde.

Figur 2, Antal sager med efterforskning og observation pr. år, 2015-2018



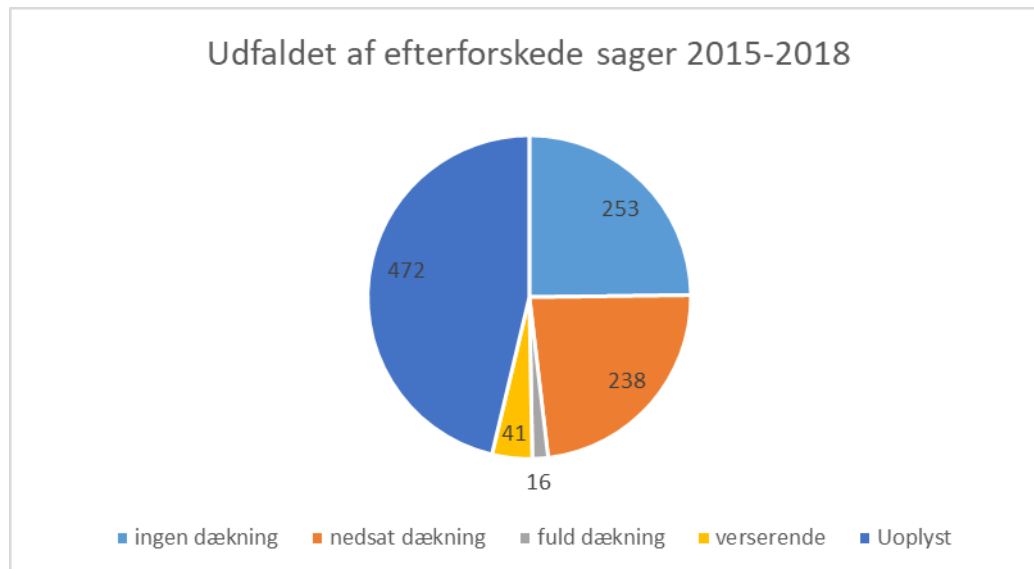
Af figur 2 ses, at antallet af sager med efterforskning har været stigende fra 2015-2018, antallet af sager med brug af observation har været relativt konstant, dog med større udsving for år 2018. Dette oplyses fra et selskabs side, at være på grund af tilførsel af ressourcer til behandling af efterforsknings-sag

¹² Samlede antal sager med efterforskning i forhold til samlede antal personskadesager for perioden $((892 \cdot 100) / 742.385)$

¹³ Samlede antal sager med observation i forhold til samlede antal personskadesager for perioden $((106 \cdot 100) / 742.385)$

er.

Figur 3 Udfaldet af de sager, hvor er sket efterforskning i 2015-2018



Figur 3 giver et overblik over udfaldet ved sager, hvor der har været iværksat efterforskning af personskadesager i perioden 2015-2018. Det fremgår, at 491 af de sager, hvor efterforskning har været benyttet, har ført til, at selskabet enten har afvist eller delvis afvist erstatningskravet. Dette indikerer, at der ikke initieres efterforskning ved personskadesager af forsikringsselskaberne, med mindre selskabet har en reel mistanke om ukorrekte oplysninger fra kunden og mulig svindel. Antallet af uoplyste sager lyder på 472. Uoplyste sager er blandt andet sager, der endnu ikke er afgjorte enten hos forsikringsselskaberne eller hos ankenævnet for forsikring.

Finanstilsynets praksis og erfaringer

Forud for iværksættelsen af rapporten fra 2016 havde Finanstilsynet modtaget én borgerhenvendelse. Denne henvendelse vedrørte forsikringsselskabernes overvågning. Mere specifikt handlede denne borgerhenvendelse om forsikringsselskabers videregivelse af oplysninger i en efterforsknings sag¹⁴.

Finanstilsynet har i perioden, der er behandlet i denne rapport, modtaget to borgerhenvendelser om forsikringsselskabers efterforskning af personskadesager. I begge tilfælde fandt Finanstilsynet, at der ikke var grundlag for påtale selskabets efterforskning.

Finanstilsynet har ikke modtaget yderligere henvendelser og har derfor ikke fundet anledning til at tage denne problemstilling op til yderligere behandling.

¹⁴ Rapporten fra 2016, s. 22

Bilag

Bilag 1; Forsikring & Pensions branchekodeks

<https://www.forsikringogpension.dk/media/2422/kodeksforsikringssvindel.pdf>