

Kodeks for særlig undersøgelse af forsikringsager - 2020

10.09.2020

Forsikring & Pension
Philip Heymans Allé 1
2900 Hellerup
Tlf.: 41 91 91 91
fp@forsikringogpension.dk
www.forsikringogpension.dk

Nanna Dalsgaard Wilkens
Chefkonsulent
Dir. 41 91 91 44
ndw@forsikringogpension.dk

Sagsnr. GES-2020-00198
DokID 409660

Indhold

1.	Formål	3
2.	Forretningsgang	3
3.	Kompetencekrav	4
4.	Oplysninger fra offentlige kilder, Internettet og sociale medier	4
5.	Kontakt til tredjemand	4
6.	Personobservation	5
7.	Andre undersøgelsesformer	5
8.	Indhentelse af yderligere oplysninger fra kunden	6
Sagens forløb efter afslutning af undersøgelse		6
9.	Oplysning om behandling af persondata	6
10.	Orientering om anvendelse af personobservation eller undersøgelse af sociale medier m.v.	6
11.	Orientering om afgørelse, videre sagsforløb og klagevejledning	6
12.	Politianmeldelse	7
13.	Underretning til offentlig myndighed	7

Forsikring & Pension

Sagsnr. GES-2020-00198

DokID 409660

1. Formål

Dette kodeks beskriver de etiske principper for, hvordan forsikrings- og pensions-selskaber bør agere ved særlige undersøgelser af forsikringssager. Kodeks supplerer reglerne i bl.a. forsikringsaftaleloven, straffeloven, databeskyttelsesreglerne (herunder GDPR) samt reglerne om god skik for forsikringsdistributører.

En forsikringsaftale bygger på gensidig tillid mellem kunde¹ og selskab. Kunden forventer med rette, at selskabet yder en objektiv og hurtig hjælp i skadesituationer, så kunden modtager den erstatning og hjælp, som kunden er berettiget til. Selskabet forventer på samme måde, at kunden afgiver korrekte og nødvendige oplysninger til skadebehandlingen, så selskabet kan træffe den korrekte afgørelse i sagen.

Får selskabet mistanke om, at der er uoverensstemmelser i oplysninger af betydning for sagen indhentet fra kunden, tredjemand eller på anden måde, kan selskabet iværksætte en særlig undersøgelse. Dette kodeks omfatter ikke almindelig sagsbehandling i forsikringssager, herunder validering af oplysninger, når der ikke er opstået en sådan mistanke.

Formålet med kodeks er at sikre et højt retssikkerhedsmæssigt og etisk niveau, så kunderne kan have tillid til, at selskaberne kun benytter undersøgelsesmetoder, der er rimelige i forhold til sagens omfang, og som i mindst muligt omfang er til gene for kunden. Omvendt sikrer kodeks, at selskaberne har mulighed for at foretage særlig undersøgelse af forsikringssager, herunder for at bekæmpe forsikringssvindel.

Denne udgave af kodeks erstatter det tidligere kodeks dateret 3. maj 2016.²

Forsikring & Pension henstiller, at medlemsselskaberne følger de retningslinjer, der er angivet i det følgende.

2. Forretningsgang

Selskabet skal udarbejde en skriftlig forretningsgang for særlig undersøgelse af forsikringssager, der som minimum skal indeholde:

- Kriterier for, på hvilket grundlag særlig undersøgelse kan iværksættes.
- Angivelse af, hvilke afdelinger og personer der kan forestå særlige undersøgelser.
- Procedurer, der sikrer, at anvendte undersøgelseskridt altid står i rimeligt forhold til karakteren og omfanget af den undersøgte sag.
- Procedurer, der sikrer, at mindre indgribende undersøgelseskridt anvendes først, og at selskabet alene anvender mere indgribende metoder, når andre mindre indgribende metoder er udtømt, eller når det efter en konkret vurdering skønnes, at mindre indgribende metoder vil være åbenbart utilstrækkelige.
- Procedurer, der sikrer, at beslutning om iværksættelse af personobservation træffes på overordnet niveau i selskabet.

¹ I dette kodeks omfatter "kunder" også skadelidte, som ikke er kunder i selskabet, fx i tilfælde, hvor et forsikringsselskab dækker skade på tredjemand iht. en ansvarsforsikring.

² I kodeks af 3. maj 2016 fremgår et afsnit om undersøgelsesmetoder, som branchen ikke benytter sig af, herunder GPS-tracking, undersøgelse af DNA-materiale og undersøgelse af skraldespande. Disse undersøgelsesmetoder må fortsat ikke anvendes.

- Retningslinjer for gennemførelse af personobservation, herunder relevant dokumentation heraf.
- Retningslinjer for indhentelse af yderligere oplysninger fra kunden i forlængelse af en personobservation.
- Procedurer for afslutning af en særlig undersøgelse.
- Procedurer, der sikrer dokumentation af sagsforløb, godkendelser og mistankegrundlag.

3. Kompetencekrav

Selskabet skal opstille kompetence- eller uddannelseskrav til de personer, der er beskæftiget med særlige undersøgelser, og sikre kyndig supervision af nye medarbejdere.

Selskabets medarbejdere, der undersøger sager, hvor der er mistanke om forsikringssvindler, må ikke honoreres på en måde, der kan bringe deres objektivitet i tvivl.

Hvis selskabet anvender eksterne konsulenter, skal selskabet have procedurer, som sikrer, at konsulenterne lever op til ovennævnte kompetence- og uddannelseskrav og er bekendt med dette kodeks og selskabets relevante forretningsgange vedrørende særlig undersøgelse. Endvidere skal det sikres, at eksterne konsulenter lovligt - og uden nogen former for interessekonflikt - kan udføre opgaven.

Selskabet skal sikre sig, at de medarbejdere, der udfører personobservationer, har særlige kompetencer, herunder indgående kendskab til gældende lovgivning, bl.a. de straffe- og databeskyttelsesretlige regler, der har betydning for, hvordan personobservation lovligt må foretages.

4. Oplysninger fra offentlige kilder, Internettet og sociale medier

Selskabet kan indsamle oplysninger fra frit tilgængelige kilder – herunder Internettet og sociale medier - og gøre brug af oplysningerne i vurdering af sagen.

Selskabet er forpligtet til at indsamle oplysningerne på et objektivt grundlag.

Selskabet må ikke - ved brug af anonyme eller pseudoprofiler, under falske forudsætninger eller falske intentioner på sociale medier - anmode om venskab med kunden eller ansøge om medlemskab af grupper, der er forbeholdt en mindre privat kreds af personer, i den hensigt at få adgang til oplysninger, der må anses som private.

5. Kontakt til tredjemand

I de tilfælde hvor selskabet er i kontakt med tredjemand uden kundens viden eller samtykke, skal selskabet være særlig opmærksom på reglerne i lov om finansiel virksomhed (FIL) § 117, stk.1 om videregivelse og udnyttelse af fortrolige kundeoplysninger.

Selskabet skal i henhold til reglerne foretage en afvejning af, om videregivelse af oplysninger til tredjemand er nødvendig for, at selskabet kan forfølge en berettiget interesse set i forhold til, om hensynet til kunden overstiger denne interesse.

Hvis selskabet herefter vurderer, at oplysninger kan videregives, skal selskabet, i henhold til FIL § 117, stk. 2, gøre tredjemand opmærksom på, at de modtagne oplysninger skal behandles fortroligt.

Modtager forsikringsselskabet information i form af tip fra tredjemand, gælder ovenstående ligeledes.

6. Personobservation

Personobservation må kun anvendes, når der foreligger velbegrundet mistanke om, at kunden har afgivet urigtige oplysninger eller har fortiet oplysninger af afgørende betydning for sagen.

Personobservation, herunder relevant dokumentation heraf, må kun anvendes, når øvrige, mindre indgribende, undersøgelsesmetoder er udtømt uden resultat, eller når det efter en konkret vurdering skønnes, at mindre indgribende metoder vil være åbenbart utilstrækkelige. Personobservation skal godkendes forud for iværksættelse, jf. selskabets forretningsgang.

Selskabets forretningsgang skal indeholde procedurer for gennemførelse af personobservation herunder procedurer, der sikrer overholdelse af straffelovens regler om freds- og ærekrænkelser og databeskyttelsesreglerne.

Personobservation skal foretages med tilstrækkelig omhu og må ikke foretages på en måde, som under gennemførelsen virker forulempende eller truende over for den observerede eller på en måde, så det er åbenbart for andre, at der finder en observation sted.

Det observerede skal beskrives objektivt, og selskabet skal redeligt og loyalt medtage relevante observationer. Da observationsrapporter kan indgå som dokumentation i sagerne, vil der indgå beskrivelser af begrænsninger eller mangel på samme alt afhængig af, hvad der konstateres ved observationen. Dvs. at observatørerne fx kan vurdere, og dermed notere, at skadelidte *fremstår* smertefri. Der undlades subjektive konstateringer som, at skadelidte *er* smertefri.

Personobservation må kun foretages af personer, der er særligt kvalificerede til at foretage observation, jf. pkt. 3.

Tager den observerede kontakt til observatøren, og er det åbenlyst, at observationen er afdækket, skal observatøren:

- Give sig til kende og oplyse om sit ærinde.
- Oplyse fornavn og selskab.
- Oplyse om, hvilken konkret forsikrings sag der er tale om, samt hvordan og hvornår selskabet kontakter den observerede i forbindelse med sagen.

Hvis en anden person, fx et familiemedlem til den observerede, tager kontakt til observatøren, må observatøren alene give sig til kende og bekræfte, at der er tale om en observation.

7. Andre undersøgelsesformer

Optagelse af samtaler og brug af data fra bilnøgler, telemaster m.v. skal ske under nøje iagttagelse og i overensstemmelse med de retlige rammer herfor, herunder databeskyttelsesreglerne og straffeloven.

8. Indhentelse af yderligere oplysninger fra kunden

I tilfælde hvor selskabet har anvendt de i punkt 4 eller 6 nævnte undersøgelseskridt - der har resulteret i oplysninger, som ikke stemmer overens med oplysninger, der ellers foreligger i sagen - kan det være relevant, at selskabet henvender sig til kunden for at få forholdet nærmere belyst. I den forbindelse skal selskabet iagttage følgende:

- Kunden bør altid orienteres om, at selskabets indhentelse af yderligere oplysninger anvendes i forbindelse med vurdering af sagen og kan have betydning for selskabets afgørelse.
- Kunden bør altid indrømmes rimelig tid til at overveje sine svar.

Sagens forløb efter afslutning af undersøgelse

9. Oplysning om behandling af persondata

Under selskabets undersøgelse af sagen vil der blive indsamlet og behandlet data vedrørende kunden. Kunden skal orienteres om databehandlingen i henhold til databeskyttelsesreglerne.

Det har ingen betydning for orienteringspligten, om selskabet efterfølgende sletter oplysningerne, eller hvilken afgørelse selskabet træffer i sagen.

10. Orientering om anvendelse af personobservation eller undersøgelse af sociale medier m.v.

Det kan for nogen kunder virke stærkt ubehageligt at få besked om, at deres sag har været genstand for særlig undersøgelse, og at selskabet i den forbindelse har anvendt personobservation eller undersøgt kunden på Internettet og sociale medier. Nogle vil føle sig mistænkeliggjort eller krænket. Derfor bør selskabet sikre:

- At orienteringen om undersøgelsen gives på en ordentlig og ikke-konfronterende måde.
- At kunden bliver ordentligt oplyst om sagen og bliver vejledt om adgang til indsigte i det indsamlede materiale i henhold til databeskyttelsesreglerne.
- At kunden får lejlighed til at stille spørgsmål, kommentere på det fremkomne materiale og rette eventuelle misforståelser og fejl, inden selskabet har lagt sig fast på en endelig fortolkning af sagens fakta, medmindre selskabet ikke påtænker at træffe en afgørelse til ugunst for kunden.

11. Orientering om afgørelse, videre sagsforløb og klagevejledning

Ved sagens afslutning skal selskabet sikre:

- At kunden bliver ordentligt orienteret om selskabets afgørelse i sagen, hvilke følger afgørelsen vil få for kunden, og hvilke muligheder kunden har for at reagere over for selskabet.
- At kunden bliver vejledt om klagemuligheder og mulighed for eventuel advokatbistand³.
- At selskabet i et klagesagsforløb fortsat samarbejder med kunden om sagens oplysning.

³ Spørgsmål om afholdelse af udgifter til advokatbistand falder uden for dette kodeks.

12. Politianmeldelse

Selskabet kan politianmelde kunden, når der foreligger forhold, som vurderes at udgøre en straffelovsovertrædelse, herunder overtrædelse af straffelovens §279 om bedrageri. Selskabet skal politianmelde tilfælde af grov forsikringssvindel, medmindre der er omstændigheder, som gør det mindre sandsynligt, at sagen vil føre til dom.

Spørgsmålet om politianmeldelse eller ej må ikke indgå som en del af en forhandling med kunden om sagens afgørelse eller indgåelse af forlig.

13. Underretning til offentlig myndighed

Selskabet bør indberette en begrundet mistanke om groft socialt bedrageri, mistanke om hvidvask og mistanke om skatteunddragelse til kommune eller anden offentlig myndighed inden for lovgivningens rammer om videregivelse af oplysninger m.m.⁴

Spørgsmålet om underretning eller ej må ikke indgå som en del af en forhandling med kunden om sagens afgørelse eller indgåelse af forlig.

⁴ Selskabet har ikke mulighed for underretning af offentlige myndigheder om socialt bedrageri inden for den nuværende lovgivning.