

Kodeks for særlig undersøgelse af forsikringssager

Marts 2023

Brancheorganisation
for forsikringselskaber
og pensionskasser

Indhold

1. Indledning	3
1.1 Baggrund	3
1.2 Formål	3
1.3 Anvendelsesområde	3
1.4 Henstilling	4
1.5 Klageadgang	4
2. Forretningsgang	4
3. Kompetencekrav	4
4. Oplysninger fra offentlige kilder, herunder Internettet og sociale medier	5
5. Personobservation	5
5.1 Dokumentation	5
5.2 Afdækning	6
6. Politianmeldelse	6
7. Underretning til offentlig myndighed	6

1. Indledning

Dette kodeks beskriver de etiske principper for, hvordan forsikrings- og pensionselskaber skal agere ved særlige undersøgelser af forsikringssager.

F&P udarbejdede første gang et kodeks i 2011, som senere blev revideret i 2013, 2016 og 2020. I 2021 trådte bekendtgørelsen om undersøgelser foretaget af forsikringsselskaber i kraft. Bekendtgørelsen indeholder en række krav til selskabernes ageren.

Branchen har alligevel fundet det relevant med et kodeks, som supplerer de krav, bekendtgørelsen stiller til selskaberne. Denne udgave af kodeks erstatter det tidligere kodeks, dateret 17. november 2020.

Selskaberne følger i øvrigt relevant lovgivning, såsom lov om finansiel virksomhed, forsikringsaftaleloven, straffeloven, persondatabeskyttelsesreglerne og reglerne om god skik for forsikringsdistributører mv.

1.1 Baggrund

Forsikringssystemet bygger på gensidig tillid mellem kunde og selskab.

Kunden¹ kan forvente, at selskabet hurtigst muligt yder en objektiv og korrekt hjælp, ligesom kunden kan forvente at modtage den udbetaling, som kunden er berettiget til ud fra oplysningerne i sagen.

Selskabet har på samme måde en forventning om, at kunden afgiver korrekte og nødvendige oplysninger, således at selskabet kan træffe den korrekte afgørelse i sagen.

Da erfaringer viser, at selskaberne ikke altid får de korrekte oplysninger, har behovet for særlige undersøgelser vist sig nødvendigt af hensyn til solidariteten og forsikringssystemernes bæredygtighed, da der hvert år svindles for omfattende beløb.

1.2 Formål

Formålet med kodeks er at sikre et højt retssikkerhedsmæssigt og etisk niveau, så kunderne kan have tillid til, at selskaberne kun benytter særlige undersøgelser, der er rimelige i forhold til sagens karakter og som i mindst muligt omfang er til gene for kunden.

Derudover er formålet at give kunderne indblik i, hvordan selskaberne behandler sagerne, idet branchen er opmærksom på, at særlige undersøgelser kan belaste kunden og den tillid, der skal være til selskaberne.

1.3 Anvendelsesområde

Ved særlige undersøgelser forstås indsamling af oplysninger fra frit tilgængelige kilder, jf. pkt. 4 og personobservation, jf. pkt. 5,² uden kundens viden eller samtykke.

De nærmere kriterier for, hvornår og hvordan der iværksættes særlige undersøgelser, beskriver selskaberne i deres forretningsgang, jf. punkt 2.

¹ I dette kodeks omfatter kunden også skadelidte i sager med et ansvars- eller arbejdsskadeforsikringsselskab

² Som defineret i bekendtgørelsens § 2, stk. 1, nr. 2, om personovervågning

Kodeks omfatter ikke almindelig skadebehandling i forsikringsager, herunder validering af oplysninger og sædvanlig gennemgang af helbredsoplysninger og økonomiske oplysninger. Kodeks omfatter heller ikke de situationer, som er undtaget efter bekendtgørelsens § 1, stk. 5.

1.4 Henstilling

F&P henstiller, at medlemselskaberne følger de retningslinjer, der er angivet i kodeks.

1.5 Klageadgang

Hvis en kunde måtte blive opmærksom på forhold, som er i strid med kodeks punkt 5 om personobservation, vil der være mulighed for at påtale forholdet via selskabets eksisterende klageadgang, som får kompetence til også at behandle sager om observationer. Der skal i henvendelsen redegøres for, hvilket konkret forhold, der vurderes overtrådt og vedlægges relevant dokumentation.

Selskabet skal én gang årligt indberette til F&P antallet og karakteren af eventuelle henvendelser, om manglende overholdelse af kodeks. F&P offentliggør årligt en samlet branchestatistik på hjemmesiden med antal sager, udfald og bestemmelser, der er anmeldt som værende overtrådt.

2. Forretningsgang

Selskabet skal udarbejde en skriftlig forretningsgang for særlige undersøgelser af forsikringsager, der sikrer efterlevelse af gældende ret og dette kodeks.

Selskabet skal på et let tilgængeligt sted på deres hjemmeside, overordnet beskrive håndtering af sager med særlige undersøgelser.

Selskabet skal, på forespørgsel fra myndigheden, udlevere forretningsgange i forbindelse med myndighedstilsyn, men har derudover ikke pligt til at udlevere dem.

3. Kompetencekrav

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

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.

Medarbejdere, der udfører personobservationer, skal gennemføre en certificering, som F&P har udviklet i samarbejde med FOAK, for at vedkommende kan arbejde med sådanne sager.

Selskabets medarbejdere, der arbejder med sager, hvor der foretages særlige undersøgelser, må ikke honoreres på en måde, der kan bringe deres objektivitet i tvivl. Det betyder blandt andet, at der i medarbejdernes løn og/eller bonusordninger ikke må lægges vægt på antal og udfaldet af undersøgelserne.

Hvis selskabet anvender eksterne konsulenter i Danmark, skal selskabet have procedurer, som sikrer, at konsulenterne lever op til ovennævnte kompetence- og uddannelseskrav, herunder certificering og at de er bekendt med dette kodeks, og selskabets relevante forretningsgange vedrørende særlige undersøgelser.

Desuden skal det sikres, at eksterne konsulenter lovligt - og uden nogen former for interessekonflikt - kan udføre opgaven.

4. Oplysninger fra offentlige kilder, herunder 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/kontakt 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. Personobservation

Personobservation kan i særlige tilfælde tages i brug for at få belyst forhold af betydning for kravet³. Der må alene observeres i overensstemmelse med gældende ret, herunder straffeloven, TV-overvågningsloven og databeskyttelsesreglerne.

I vurderingen af, om der skal iværksættes personobservation, indgår om selskabet har viden om særlige forhold, der gør, at selskabet ud fra en lægefaglig eller etisk vurdering bør være tilbageholdende med at gennemføre personobservation.

Såfremt selskabet vurderer det relevant, indhentes lægefaglig vurdering af, om observationen forsvarligt kan gennemføres i relation til kundens eventuelle særlige forhold eller situation.

Personobservation skal foretages med tilstrækkelig omhu og må ikke foretages på en måde, som virker forulepende eller truende eller på en måde, så det er åbenbart for andre, at der finder en observation sted. Selskabet begrænser observation i de tilfælde, hvor kundens aktivitet primært er relateret til omsorgsopgaver for mindreårige børn i rollen som forælder.

Selskabet må ikke som led i personobservationen opfordre skadelidte til en ekstraordinær adfærd eller bevægelse.

Hvis mistanken afkræftes, skal observationen straks bringes til ophør.

5.1 Dokumentation

Det observerede skal beskrives objektivt, og selskabet skal redeligt og loyalt medtage relevante observationer. Der undlades subjektive konstateringer.

³ Her følges bekendtgørelsens kapitel 3

5.2 Afdækning

Tager kunden 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 det selskab man repræsenterer
- Formidle direkte kontaktoplysninger til selskabet.

Hvis et familiemedlem til kunden tager kontakt til observatøren, kan observatøren alene oplyse, at vedkommende befinder sig på stedet i arbejdsmæssig sammenhæng.

Hvis en borger i området, uden forbindelse til den observerede, henvender sig, kan observatøren ikke udtale sig.

Observatøren skal i alle tilfælde sikre sig, at vedkommendes besvarelse så vidt muligt ikke skaber utryghed for dem, der henvender sig.

6. Politianmeldelse

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

Er der saglig begrundelse for mulig politianmeldelse, vurderer selskabet i hvilket omfang kunden skal orienteres herom – under hensyntagen til, at politiets muligheder for efterforskning ikke begrænses af denne orientering.

Spørgsmålet om politianmeldelse må ikke indgå som del af en forhandling med kunden om sagens afgørelse eller indgåelse af forlig. Dette gælder, uanset om kunden har givet samtykke til undersøgelse af sagen eller ej.

7. Underretning til offentlig myndighed

I henhold til eksisterende lovgivning har selskabet ikke adgang til at underrette offentlige myndigheder, udover politiet, om mistanke om socialt bedrageri eller hvidvask.

Forsikringsbranchen vil gerne bidrage til øget videndeling på dette område og efterspørger de nødvendige juridiske hjemler hertil.