



Retningslinjer for utredning av forsikringssvindel

Finans Norge Forsikringsdrift – Kriminalitet forsikring
01.09.2019

Innholdsfortegnelse

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | INNLEDNING | 3 |
| 2 | GRUNNLAG FOR UTREDNING | 4 |
| 2.1 | FORMÅL MED UTREDNING | 4 |
| 2.2 | BEHANDLINGSGRUNNLAG ETTER PERSONOPPLYSNINGSLOVEN | 4 |
| 3 | VURDERING AV METODER | 5 |
| 3.1 | VALG AV METODE | 5 |
| 3.2 | TRINNVIS BRUK AV TILTAK | 6 |
| 3.2.1 | <i>Kommunikasjon med kunder og andre</i> | 6 |
| 3.2.2 | <i>Informasjonsinnhenting fra åpne kilder og offentlige registre</i> | 6 |
| 3.2.3 | <i>Utveksling av informasjon mellom finansforetak</i> | 6 |
| 3.2.4 | <i>Utveksling av informasjon mellom forsikringselskaper og offentlige etater</i> | 7 |
| 3.2.5 | <i>Besiktigelser</i> | 8 |
| 3.2.6 | <i>Rekonstruksjoner</i> | 8 |
| 3.2.7 | <i>Tekniske undersøkelser</i> | 8 |
| 3.2.8 | <i>Uthenting av elektroniske data</i> | 8 |
| 3.2.9 | <i>Skjult observasjon</i> | 8 |
| 3.3 | TILTAK SOM IKKE SKAL BENYTTES | 9 |
| 3.3.1 | <i>Falsk identitet</i> | 9 |
| 3.3.2 | <i>Infiltrasjon</i> | 9 |
| 3.3.3 | <i>Provokasjon</i> | 9 |
| 4 | KUNDENS RETTIGHETER | 9 |
| 4.1 | INNSYN ETTER PERSONOPPLYSNINGSLOVEN OG FORSIKRINGSAVTALELOVEN (FAL) | 9 |
| 4.2 | ÅPENHET | 9 |
| 4.3 | SLETNING | 10 |
| 5 | YTTERLIGERE KRAV TIL UTREDNING | 10 |
| 5.1 | BESLUTNINGSMYNDIGHET | 10 |
| 5.2 | KOMPETANSE | 10 |
| 5.3 | AVLØNNING | 10 |
| 6 | POLITIANMELDELSE | 10 |

1 Innledning

Retningslinjer for utredning er utarbeidet av forsikringsselskapene i samarbeid med Finans Norge Forsikringsdrift. Retningslinjene i nåværende form ble første gang utarbeidet i 2014, hvor Datatilsynet var en av aktørene som bistod med innspill. Retningslinjene er forankret i fagutvalg kriminalitet forsikring (FKF) samt bransjestyrene i Finans Norge.

Bakgrunn

Erfaring viser at ikke alle kunder gir riktige opplysninger til selskapene. Hvert år utføres det et betydelig antall forsikringsbedragerier som medfører at selskapene uriktig utbetaler store erstatningsbeløp som igjen fører til høyere forsikringspremier for alle kundene. Det er i samfunnets interesse at selskapene foretar undersøkelser for å bekrefte eller avkrefte mistanke om forsikringssvindel.

Forsikringssvindel forekommer i ulike former og i alle samfunnslag. Alt fra enkeltpersoner som overdriver et innbokrav, til organiserte kriminelle hvor utbetalingene benyttes til å finansiere annen alvorlig kriminalitet. Spennet i saker er stort og metodene selskapene benytter i sin utredning må stå i forhold til alvorlighetsgraden i de sakene som utredes. Retningslinjer for utredning vil i så henseende være en viktig veileder for selskapene ved å bidra til en enhetlig og trinnvis framgangsmåte.

Formål

Retningslinjene gjelder når selskapene skal avklare en mistanke om forsikringssvindel innen liv- og skadeforsikringer. Den er et supplement til lov, forskrift og forsikringsselskapenes egne interne retningslinjer. Retningslinjene skal bidra til å skape en felles forståelse for hvordan utredning bør gjennomføres. Dersom utredning utløser mistanke om hvitvasking har Finans Norge utarbeidet en egen veileder for dette.

Et annet formål med retningslinjene er å skape åpenhet om utredningsvirksomheten og om de standardene selskapene henstilles til å arbeide etter ved mistanke om forsikringssvindel.

Retningslinjene skal derfor være allment tilgjengelig, blant annet via Finans Norges hjemmesider.

2 Grunnlag for utredning

Lovgivningen, blant annet forsikringsavtaleloven (FAL), straffeloven og personopplysningsloven, setter rammer for utredningsvirksomheten og forsikringsselskapers behandling av personopplysninger.

2.1 Formål med utredning

Utredning er nødvendig i saker der selskapene mistenker forsikringssvindel eller annen økonomisk kriminalitet. Forsikringsavtaleloven inneholder rettigheter og plikter både for selskapene og kundene, og kundene plikter etter blant annet FAL kap 4, 8, 13 og 18 å gi selskapet de opplysninger og dokumenter som de trenger for å vurdere risikoen, og som selskapet ved skade trenger for å beregne sitt ansvar og utbetale erstatningen. Ved svikaktig forsømt opplysningsplikt er selskapet uten ansvar etter forsikringsavtalen, og ved skade kan sikrede også miste ethvert erstatningskrav. Utredning anses som et nødvendig tiltak, ut over ordinær saksbehandling, for selskapets vurdering av ansvar der det er mistanke om forsikringssvindel.

Forsikringsbedrageri har en øvre strafferamme på fengsel på inntil to/seks år, jf straffeloven §§ 375 og 376.

2.2 Behandlingsgrunnlag etter personopplysningsloven

Forsikringsselskapene skal sikre at kundens personvernrettigheter ivaretas. Utredningen, herunder de tiltak som benyttes for å bekrefte eller avkrefte mistanke om forsikringssvindel, skal stå i rimelig forhold til kundens interesser. Utredning innebærer behandling av personopplysninger og reglene i personopplysningsloven kommer til anvendelse. Etter personvernforordningen artikkel 5 skal behandlingen av personopplysninger kun skje i samsvar med personvernprinsippene.

For å igangsette utredning må det foreligge et behandlingsgrunnlag etter personvernforordningen artikkel 6. Dersom behandlingen av personopplysninger innebærer særlige kategorier av personopplysninger som angitt i personvernforordningen artikkel 9 nr. 1, eller opplysninger om straffbare forhold jf. artikkel 10, må i tillegg ett av de særlige unntakene i artikkel 9 nr. 2 være oppfylt.

Relevante behandlingsgrunnlag for å igangsette utredning vil kunne være:

Personvernforordningen artikkel 6 nr. 1 bokstav f – berettiget interesse

Selskapets behov for å drive utredningsvirksomhet vil være en berettiget interesse, forutsatt at hensynet til registrertes personvern ikke overstiger denne interessen. Innenfor svindelområdet er det

et element at bekjempelse av kriminalitet er fordelaktig for kundene og er en del av næringsens samfunnsansvar.

Personvernforordningen artikkel 9 nr. 2 bokstav f – rettskrav

Selskapets behov for behandling av *særlige kategorier* personopplysninger med det formål å sikre riktig oppgjør i en sak omfattes av artikkel 9 nr. 2 bokstav f: «behandlingen er nødvendig for å fastsette, gjøre gjeldende eller forsvare et rettskrav ...». Særlige kategorier personopplysninger kan eksempelvis være fagforeningsmedlemskap eller helseopplysninger.

3 Vurdering av metoder

Forsikringsselskapene må i hver sak foreta en konkret vurdering av om utredning og det enkelte tiltak kan foretas. Lovgivningen legger opp til at de tiltak som blir benyttet, på bakgrunn av forholdenes alvor og grad av mistanke, fremstår som proporsjonale.

3.1 Valg av metode

Følgende momenter vil være relevante i valg av metode:

Sakens antatte alvorlighetsgrad

- Sakens økonomiske omfang
- Saken gjelder flere forsikringer knyttet til ett eller flere selskaper
- Sakens særlige farlige eller samfunnsskadelige karakter

Eventuell mistanke

- Mistankens styrke

Nødvendighet

- Det minst inngripende tiltaket skal velges først
- Tiltakets egnethet for å avkrefte/bekreftede en mistanke
- Mindre inngripende tiltak må ha vært prøvd eller vurdert som uhensiktsmessig før mer inngripende tiltak benyttes

Hvor inngripende tiltaket er

- Sakstype; straffbar handling/forsikringssvindel eller fastsettelse av erstatningens omfang.

- Om tiltaket er påregnelig - for eksempel ved at det er gitt informasjon i forsikringsvilkårene/når kunden fremmer krav om tiltak selskapene kan iverksette ved mistanke om straffbar handling eller forsikringssvindel.
- Tiltakets og opplysningenes art
- Tiltakets omfang og varighet
- Om tiltaket finner sted på områder som anses offentlig tilgjengelige, dvs. områder som ikke er skjermet mot innsyn for offentligheten
- Om opplysningene er offentlig tilgjengelige eller private
- Opplysningens kvalitet
- Om tiltaket rammer, eller opplysningene gjelder flere enn den som er omfattet av tiltaket (barn, familiemedlemmer, kolleger, etc.)

3.2 Trinnvis bruk av tiltak

Det må fremgå av rutineene jf. pkt. 5.1 at de ulike utredningstiltakene skal være nødvendige og ikke uforholdsmessige. De minst inngripende tiltakene må vurderes først. Før selskapet iverksetter mer inngripende tiltak må selskapet kunne dokumentere at mindre inngripende tiltak er vurdert. Om et tiltak kan benyttes, beror på en konkret nødvendighetsvurdering hvor både fordeler og ulemper for kunden og selskapet er tatt i betraktning.

Nedenfor følger en oppstilling av ulike aktuelle tiltak innenfor utredningsvirksomheten. Listen gjelder hovedtyper tiltak og er ikke uttømmende. Hvor inngripende et tiltak er vil kunne variere fra sak til sak. Tiltakene er derfor ikke rangert.

3.2.1 Kommunikasjon med kunder og andre

Samtaler gjennomføres i form av intervjuer, møter, telefonsamtaler eller skriftlig kommunikasjon med kunder, skadelidte, vitner og andre aktuelle tredjepersoner, som for eksempel politi, leger, brannvesen etc. Utredningssamtaler med forsikringstaker/sikrede bør dokumenteres med lydopptak.

3.2.2 Informasjonsinnhenting fra åpne kilder og offentlige registre

Innhenting av informasjon fra åpne kilder, som blogger, hjemmesider o.l., og innhenting av informasjon fra registre som er tilgjengelig for selskapene (folkeregister, Autosys etc.)
Innhenting av informasjon ved respons på tilbud i markedet (salgsannonser, etc.)

3.2.3 Utveksling av informasjon mellom finansforetak

Finansforetaksloven § 16-2 gir finansforetak anledning til å utveksle informasjon etter nærmere bestemte vilkår, herunder svikutredning. Finans Norge Forsikringsdrift har utarbeidet et

standardisert skjema for utveksling av informasjon mellom forsikringsselskaper, hovedsakelig til bruk i utredningssammenheng. Skjemaet skal sikre at anmodninger om utlevering av informasjon er hjemlet og begrunnet.

3.2.4 Utveksling av informasjon mellom forsikringsselskaper og offentlige etater NAV

Det følger av folketrygdloven § 21-4 b første ledd at pensjonsinretninger, forsikringsselskaper og andre finansinstitusjoner «kan av eget tiltak og uten hinder av taushetsplikt informere Arbeids- og velferdsetaten om forhold som har medført eller kan medføre urettmessig utbetaling av trygdeytelser»

Adgangen til å oversende opplysninger er ikke begrenset utover at opplysningene må ha sammenheng med at kunden vil kunne oppnå urettmessige utbetalinger fra NAV.

Opplysninger som utveksles i medhold av regelen i folketrygdloven § 21-4 b vil ofte kunne være av svært sensitiv karakter. Hensynet til den forsikredes/trygdedes personvern tilsier derfor at opplysningene kun behandles av et begrenset antall personer i selskapene.

Politiet

Forsikringsselskapenes rett til innsyn eller utlevering av politidokumenter er hjemlet på ulike steder i lovgivningen. For straffesaksdokumenter i straffesak som ikke er avsluttet se straffeprosessloven § 242 med tilhørende forskrifter i påtaleinstruksen kap. 16, se særlig §§ 16-4 og 16-5.

For straffesaksdokumenter i straffesaker som er avsluttet gjelder straffeprosessloven § 28, påtaleinstruksen og politiregisterforskriften § 27-1. Hvilken tilknytning forsikringsselskapet har til straffesaken har stor betydning for innsynsretten. Riksadvokaten har gitt en omfattende veiledning om innsynsrett i straffesaksdokumenter for andre enn sakens parter i RA-2017-3-S.

For straffesaksdokumenter og øvrige opplysninger fra politiet, se politiregisterloven § 19 med tilhørende forskrifter i politiregisterforskriften. Formålet med behandling av informasjonen er at forsikringsselskapene skal kunne utøve sin virksomhet på en forsvarlig måte, blant annet ved å avdekke svindel og besørge riktig utbetaling. Dokumentene vil som regel inneholde særlige kategorier/sensitive personopplysninger, og skal derfor behandles i henhold til lovkrav. De som mottar slik informasjon har taushetsplikt, jf. finansforetaksloven §§ 9-6 og 16-2.

Finans Norge Forsikringsdrift har utarbeidet en veileder for hvordan mottatt informasjon fra politiet (digitale oversendelser via ALTINN) skal håndteres.

Ansatte i finansnæringen har plikt til å forklare seg overfor politiet uavhengig av taushetsplikten. Normalt er det en forutsetning at det er åpnet etterforskning, men dersom sterke allmenne hensyn tilsier det gjelder forklaringsplikten selv om det ikke er åpnet etterforskning. Det vises til straffeprosessloven § 230, annet ledd. Påtalemyndigheten kan også pålegge utlevering av dokumenter eller andre ting som antas å ha betydning som bevis, etter straffeprosessloven § 210, tredje ledd.

3.2.5 Besiktigelser

Besiktigelser for eksempel på skadesteder og av skadede gjenstander, for å danne seg et inntrykk av skadested, hendelsesforløp, skadeomfang, og så videre.

3.2.6 Rekonstruksjoner

Rekonstruksjon for å rekonstruere/gjenskape et hendelsesforløp, for eksempel ved trafikkuhell, personskader, brannskader, innbrudd etc.

3.2.7 Tekniske undersøkelser

Avdekking av skadeårsak eller skadeomfang gjennomføres ved tekniske undersøkelser, analyser og beregninger, som for eksempel undersøkelse av brannårsak, kontroll av skadeoppgave, m.m.

3.2.8 Uthenting av elektroniske data

Undersøkelse av elektronisk informasjon, for eksempel informasjon lagret i kjøretøy, bilnøkler, datamaskiner, mobiltelefoner, m.m
Eierskap til dataene må avklares og i nødvendig grad innhentes samtykke fra eier.

3.2.9 Skjult observasjon

Skjult observasjon kan benyttes ved kvalifisert mistanke om forsikringssvindel. Valg av skjult observasjon som tiltak må anses som nødvendig (andre mindre inngripende metoder må være forsøkt eller blitt vurdert), ha et klart formål og være målrettet. Skjult observasjon kan benyttes på offentlig tilgjengelige områder eller hvor allmennheten har tilgang, for eksempel treningsstudio, idrettshaller, restauranter, osv.

All bruk av skjult observasjon skal dokumenteres, enten i form av logg eller med håndholdt/bærbart foto- og videoutstyr. Bruk av skjult observasjon skal besluttes på overordnet nivå i selskapet. Skjult observasjon ved bruk av permanent oppmontert film- og fotoutstyr (overvåkning) skal ikke benyttes. Skjult observasjon skal ikke skje mot private sfære. Overskuddsinformasjon, som for eksempel tredjepartsinformasjon, som fremkommer i foto og video må sladdes eller slettes.

3.3 Tiltak som ikke skal benyttes

Nedenfor følger en oppstilling av ulike tiltak som ikke skal benyttes. Listen gjelder hovedtyper av tiltak og er ikke uttømmende.

3.3.1 Falsk identitet

Bruk av falsk identitet skal ikke forekomme.

3.3.2 Infiltrasjon

Med infiltrasjon menes at man under falsk eller ufullstendig identitet innarbeides i en gruppering av mennesker (en organisasjon, et bestemt miljø eller andre grupper) for å fremskaffe informasjon man ellers ikke ville fått.

3.3.3 Provokasjon

Fremprovosering av straffbar handling som ellers ikke ville bli begått skal ikke brukes som tiltak.

4 Kundens rettigheter

Kundene har rettigheter etter personvernforordningen, og for å sikre at kundene kan benytte seg av sine rettigheter har forsikringselskapene informasjonsforpliktelser etter personvernforordningen kapittel 3.

4.1 Innsyn etter personopplysningsloven og forsikringsavtaleloven (FAL)

Selskapet skal informere kunden om informasjon som samles inn, både fra kunden selv og fra tredjeparter, jf. personvernforordningen artikkel 13, 14 og 21. Etter anmodning fra kunden skal selskapet gi kunden innsyn i personopplysningene som behandles, jf. personvernforordningen artikkel 15. Tilsvarende innsynsrett fremgår av FAL § 8-1 og § 18-1.

Personopplysningsloven § 16 inneholder unntak fra retten til informasjon og innsyn. Et særlig relevant unntak vil ved utredning være at utsettelse av varsling er påkrevd av hensyn til forebygging, etterforskning, avsløring og rettslig forfølgning av straffbare handlinger, jf. første ledd bokstav b.

Etter en konkret vurdering kan varsling utsettes og innsyn begrenses i medhold av FAL § 8-1 3. ledd og FAL 18-1. Det må fremgå av det enkelte selskaps rutiner når varsling kan utsettes og når varslingsplikten gjeninntreffer.

4.2 Åpenhet

Forsikringsvirksomhet bygger på et tillitsforhold mellom kunden og selskap. Åpenhet innebærer at selskapene må gi kort og forståelig informasjon om hvordan de behandler personopplysninger. Det stilles også krav til hvordan de kommuniserer med enkeltpersoner.

Selskapene bør understreke overfor kunden, både ved inngåelse av forsikringsavtale og når kunden fremmer krav, at konsekvensene av å gi mangelfulle og/eller uriktige opplysninger kan være at kunden taper hele eller deler av erstatningen, også rettmessige krav.

4.3 Sletting

Selskapene har anledning til å lagre personopplysninger dersom dette er nødvendig, blant annet for å fastsette, gjøre gjeldende eller forsvare et rettskrav.

Når formålet med lagring av opplysningene er oppnådd og opplysningene ikke lengre er nødvendige, skal de slettes, jf. personvernforordningen artikkel 17.

5 Ytterligere krav til utredning

Forsikringsselskapene må påse at de har rutiner for internkontroll, herunder informasjonssikkerhet og personvern etter personvernforordningen art. 24 og 32. Internkontrollrutinene må omfatte utredningsvirksomheten og kunne dokumenteres. Dersom utredningsoppdrag settes ut til eksterne må det vurderes om det skal inngås en databehandleravtale.

5.1 Beslutningsmyndighet

Selskapene skal ha interne rutiner/prosedyreregler på hvem som har beslutningsmyndighet om en sak skal utredes ved mistanke om forsikringssvindel, samt hvem i selskapet som skal fatte beslutninger om bruk av ulike utredningstiltak.

5.2 Kompetanse

God kompetanse er nødvendig for å ivareta hensyn til kvalitet og objektivitet. Utrederne bør derfor til enhver tid inneha god og oppdatert kompetanse innenfor det området de arbeider. Selskapene bør ha planer og aktiviteter som sikrer dette.

5.3 Avlønning

Forsikringsselskapene skal ikke ha incentivordninger, herunder mål- eller resultatordninger, for sine ansatte utredere som er egnet til å svekke deres objektivitet i utredningen.

Det samme gjelder for eksterne utredere når utredningsoppdrag settes ut.

6 Politianmeldelse

Det vises til forsikringsselskapenes felles anmeldelsespolicy av 2018.

Forsikringssvindel som medfører avslag på erstatningskrav innen både liv/personforsikringer og skadeforsikring skal alltid vurderes politianmeldt.