

FELLES ETISKE RETNINGSLINJER
FOR UTREDNING AV FORSIKRINGSSAKER
MARS 1999

Forord

Forsikringsideen bygger på et gjensidig tillitsforhold mellom kunde og selskap, der det legges til grunn at kunden alltid oppgir korrekte opplysninger både ved kjøp av forsikring og ved skadeoppgjør. Erfaring fra konkrete saker, samt publikumsundersøkelser viser imidlertid at dette ikke alltid er tilfelle. Det er gjennom de siste årene blitt registrert omfattende forsikringssvindel. Dette påvirker premien til hele felesskapet, noe som belastes hver enkelt kunde.

Forsikringsnæringen har gjennom de siste 15 år vist at man tar problemet på alvor gjennom forebyggende virksomhet og ved utredning av saker hvor det er mistanke om svindel. Dette er i tråd med ønske fra publikum og myndighetene, som betegner denne typen lovbrudd som et samfunnsproblem.

Selskapenes ansvar er først og fremst forebygging av svindel, samt utredning av saker. Den samfunnsmessige reaksjon som etterforskning av straffbare forhold, tiltale og straff er forbeholdt politi og påtalemyndighet.

Hovedoppgaven ved utredning av en forsikringssak er å finne ut hva som virkelig har skjedd. Det må da stilles spørsmål ved forsikringstakerens troverdighet, noe som kan være svært belastende og ubehagelig for den det gjelder. Det stilles store krav til den enkelte utreders profesjonalitet, slik at sikredes personvern ivaretas samtidig som den uærlige kunde blir avslørt.

Forsikringsbransjen har utarbeidet etiske retningslinjer for utredningsarbeidet. Hensikten med retningslinjene er å:

- *bidra til at alt utredningsarbeid er i tråd med etisk forsvarlige prinsipper*
- *bidra til at alt utredningsarbeid munner ut i en riktig konklusjon uansett resultat for selskap eller forsikringstaker.*

De etiske retningslinjer er behandlet og vedtatt i Norges Forsikringsforbunds organer.

Retningslinjene gjelder i forbindelse med all utredning av mulig forsikringssvindel foretatt av utredere ansatt i forsikringsselskapene og av eksterne utredere, og som handler på vegne av selskapene. De omfatter alle former for skadetyper og forsikringsbransjer, og kommer i tillegg til selskapenes egne etiske retningslinjer.

Etiske retningslinjer

Formål

Formålet med utredning av en forsikrings sak er å fremskaffe tilstrekkelig dokumentasjon for å få avkreftet eller bekreftet en mistanke om forsikrings svindel. En mulig svindelsak skal med andre ord undersøkes med det utgangspunkt at det foreligger uklarheter i forbindelse med selve skaden eller skadekravet, eventuelt at det av annen grunn har oppstått mistanke om svindel.

Objektivitet

Utrederen skal i alt sitt arbeid nøye følge gjeldende lover og regler og tilstrebe objektivitet i alt utredningsarbeid. Dette innebærer at utrederen skal innhente og vurdere opplysninger som både er til gunst og til ugunst for sikrede.

Utredner - kunde

Utrederen må i enhver sammenheng være ærlig og ikke benytte uriktige opplysninger eller andre uredlige metoder overfor sikrede eller vitner for å fremskaffe opplysninger man tror er til gunst for selskapet. Det betyr blant annet at:

- sikrede skal underrettes skriftlig og uten ugrunnet opphold når selskapet er blitt kjent med et forhold som innebærer at selskapet helt eller delvis er fri for ansvar eller har rett til å si opp forsikringen
- sikrede må under utredningen gis anledning til å gjendrive de grunner mistanken beror på, og anføre de omstendigheter som taler til fordel for ham/henne
- en utredning bør gjennomføres og avsluttes innen rimelig tid, jfr. Fal. § 4-14 og 13-13.
- utrederen skal opptre høflig og korrekt overfor sikrede og vitner
- utrederne må ta spesielle hensyn til de skadelidte/vitner som ikke har norsk som morsmål eller av andre årsaker har vanskelig for å fremme sine synspunkter, og forsikre seg om at misforståelser ikke oppstår, f.eks ved bruk av tolk
- uansett resultat er det et mål at sikrede føler at han eller hun har fått en rettferdig, hensynsfull, korrekt og faglig riktig behandling

Økonomiske føringer

Selskapet må ikke ha regler som gir den enkelte utredner personlig økonomisk utbytte som påvirkes av antall svindeltilfeller som avdekkes.

Observasjon og videobruk

Systematisk observasjon og videoopptak av person for å avdekke forsikrings svindel bør som hovedregel ikke benyttes i utredningssammenheng. Unntak fra denne regel kan gjøres i ekstraordinære saker, hvor det legges vekt på følgende kriterier:

- det foreligger sterk mistanke om svindel i saker som karakteriseres som grovt forsikringsbedrageri
- det foreligger ingen andre rimelige alternative muligheter for å fremskaffe avgjørende bevismateriale
- selve gjennomføringen av denne type utredning må utføres med størst mulig aktsomhet og det tillates ikke å gjøre opptak på eller mot private områder eller på annen måte krenke privatlivets fred
- avgjørelsen om bruk av slik utredningsform bør tas på høyt beslutningsnivå i forsikrings selskapet.

Faglig forsvarlig

Alt taktisk og teknisk utredningsarbeid skal være faglig forsvarlig og kunne etterprøves. Metodene som benyttes skal være godt dokumentert og faglig holdbare. Det tillates bruk av videoopptak og fotografering for å dokumentere tekniske forhold og bevis.

Åstedsgranskning

Ved åstedsgranskning bør det vurderes å varsle sikrede og gi ham/henne anledning til å være tilstede.

Tips penger

Utbetaling av tips penger samt eventuelt tilbakekjøp av tyvegods skal skje gjennom politiet.

Politiet

I saker som etterforskes av politiet skal politiet informeres om selskapets utredning, jfr. dog taushetsplikten og de krav som stilles for å gi opplysninger.

Opplysninger

Alle opplysninger som fremkommer under utredningen skal nedtegnes i interne arbeidsdokumenter og skal behandles etter de til enhver tid gjeldende sikkerhetsbestemmelser.

Opplysninger som kommer frem under utredningen skal håndteres med størst mulig diskresjon og i henhold til gjeldende bestemmelser om taushet for forsikringsselskapene, jfr.

Forsikringsvirksomhetsloven § 1-3. Det er hjemlet straffeansvar både for den enkelte overtreder og selskap ved å bryte gjeldende taushetsbestemmelser, jfr. Forsikringsvirksomhetslovens §14-1 og Straffelovens §§ 48a og 48b.

Opplysninger skal ikke utleveres til andre enn sikrede eller noen vedkommende har bemyndiget, med unntak av blant annet:

- de som forsikringsselskapet etter lov har plikt til å gi opplysninger til
- opplysninger til annet forsikringsselskap i tråd med bestemmelsen i Forsikringsvirksomhetsloven § 1-3, 2. ledd.
- i begrenset grad til personer som har viktige opplysninger i en skadesak, fordi forsikringsselskapene er forpliktet til å sørge for at enhver sak er tilstrekkelig belyst før det tas endelig stilling til saken
- til politiet, hvis forsikringsselskapet som fornærmet anmelder et straffbart forhold, eller når politiet har rettet en skriftlig begjæring og redegjort for etterforskning rettet mot mulig straffbart forsikringsbedrageri, forutsatt at mistanken bygger på objektivt konstanterbare forhold, jfr. taushetsplikten og de krav som stilles for å gi opplysninger.
- Journalister, hvis sikrede har fritatt selskapet for taushetsplikten