

Erhvervs-, Vækst- og Eksportudvalget

18-02-2016  
Dok. 155646/

### **Vedr. Åbent samråd omhandlende Forsikringssekskabers anvendelse af GPS-sporingsudstyr**

Vi har i Forbrugerrådet Tænk over mange år fulgt sagen om Forsikringssekskabers efterforskningsmetoder, nøje, både via vores daglige arbejde i Ankenævnet for Forsikring, men også via vores løbende diskussioner med Forsikring & Pension, Finanstilsynet m.fl.

På den baggrund deltog Forbrugerrådet Tænk også ved det Åbne samråd d. 4. februar 2016. Med baggrund i debatten fra samrådet vil vi i Forbrugerrådet Tænk rigtig gerne dele vores viden og holdning med Udvalget.

#### **Forbrugerrådet Tænks holdning**

Forbrugerrådet Tænk tager stærkt afstand fra forsikringsssvindel. Men hvis der er begrundet mistanke om forsikringsssvindel, så er det en politisag, som politiet må forestå undersøgelsen af.

Forbrugerrådet Tænk mener, at det er meget problematisk, at det er forsikringssekskaberne selv, der suverænt bestemmer hvilke kunder og på hvilket grundlag kunderne undergives en efterforskning/undersøgelse. Når politiet efterforsker straffesager, er man trods alt sikret en hvis retssikkerhed, men det er man ikke i samme omfang, når diverse forsikringssekskaber går i gang med at efterforske.

Vi mener efterforskning i form af bl.a. overvågning, herunder detektivovervågning, samt naboudspørgning er efterforskningsmetoder, der bør henhøre under politiet, da metoderne er stærkt intimiderende over for de forbrugere, der er uskyldige, og måske allerede står i en sårbar situation grundet den indtrådte "forsikringssskade", såsom at vedkommende er ramt af en livstruende sygdom, har været udsat for en bilulykke, tabt erhvervsevnen, mv.

*Vi ønsker derfor strammere regler for hvilke efterforskningsmetoder forsikringssekskaberne må udføre, som skal fremgå af Bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder.*

#### **Det er alene Forsikring & Pensions medlemmer, der er omfattet af kodekset**

Der manglede i diskussionen ved Samrådet fokus på det faktum, at Forsikring & Pensions udarbejdede kodeks kun omfatter Forsikring & Pensions egne medlemmer, og der er altså fortsat flere sekskaber, som ikke er medlem af organisationen. Disse sekskaber er således ikke underlagt kodekset, og er dermed kun reguleret af straffeloven, persondataloven mv.

Mht. de sekskaber som er medlem af organisationen, må det bemærkes, at kodekset blot er en *henstilling* fra Forsikring & Pension, som sekskaberne jo i praksis bare kan undlade at følge, og Forsikring & Pension holder ej heller øje med sekskabernes løbende efterforskning af deres kunder.

Med baggrund i den af Finanstilsynet udarbejdede rapport, bemærkes, at kun 9 forsikringssekskaber har deltaget i undersøgelsen, hvilket må anses for at være en meget lille procentdel af det samlede antal af danske og udenlandske forsikringssekskaber – herunder både livsforsikrings- og skadeforsikringssekskaber – som opererer i Danmark.

### **Kodekset er mangelfuldt**

I kodekset er lidt sporadisk nævnt nogle efterforskningsmetoder. Selskabernes efterforskningsmetoder er imidlertid mere omfattende end der gives udtryk for, og nedenstående opstilling, som ikke er udtømmende, er blot et udpluk af de metoder, som Forbrugerrådet Tænk har fået kendskab til:

- Selskaberne udspørger fx naboer, arbejdsplads, reservedelsforhandleren mv.
- Selskaberne søger efter kunden på de sociale medier, overvåger fx aktiviteter og billeder på Facebook mv.
- Der anvendes overvågningskameraer og tages billeder på offentlige steder.
- Selskaberne anvender detektiver, og skygger kunderne.
- Der anvendes masteoplysninger fra mobiltelefon (dog kun mod samtykke fra kunden).
- Selskaberne anvender anonyme tip fra fx naboer mv. der i større omfang filmer med kameramobilerne eller fortæller hvem der kører rundt i fiestaen.

### **Vores input til områder, som god skik-bekendtgørelsen bør tage højde for, såfremt efterforskningen fortsat tillades udført af forsikrings-selskaberne**

- Kunden bør straks når mistanke hos selskabet opstår, informeres om de uregelmæssigheder, der foreligger i deres sag, og kunden skal have mulighed for at svare for sig.
- Hvis svaret fra kunden ikke er tilfredsstillende, må selskabet meddele at kunden nu undergives en nærmere undersøgelse, og i den forbindelse skal kunden oplyses om hvad baggrunden er for denne efterforskning.
- Kunden skal oplyses om hvilke tiltag som kan forventes brugt mod kunden, fx overvågning, og den nærmere tidsperiode, hvor kunden kan forvente de konkrete efterforskningstiltag, skal anføres.
- Kunden skal oplyses om et start- og et sluttidspunkt for undersøgelsens varighed. (Her vil vi minde om, at det i nogle tilfælde kan være helt uskyldige mennesker, som bliver underlagt denne efterforskning, hvorfor efterforskningsmetoderne, som kunderne udsættes for, aldrig må være mere indgribende end hvad hensynet til den muligvis uskyldige forbruger kan bære).
- Efter undersøgelsens afslutning skal alle selskabets fremkomne oplysninger og observationer forelægges kunden, således at kunden har mulighed for at respondere.
- De under efterforskningen fremkomne oplysninger må ikke få afsmittende betydning for kundens fremtidige muligheder for forsikring.

Såfremt Udvalget ønsker ovenstående uddybet, er I meget velkomne til at kontakte vores forsikringsjurist Lea Markersen på tlf.nr. 77 41 77 25 eller lma@fbr.dk.

Med venlig hilsen

Vagn Jelsøe  
Vicedirektør

Lea Markersen  
Cand.jur