



Gjensidige

Forsikringselskaper adgang til etterforskning

Forum rettsinformatikk

Foreningen for jus & EDB

03.09.2015





Har du kommet i forsikringsselskaperes søkelys, kan selskapene finne det interessant at du bærer rundt på gule poser fra Coop.

Kommentarer

Gjensidig mistillit

Du får plutselig en uggen følelse. Noen har iaktatt deg en stund uten at du var klar over det.



Eva Grinde

Publisert: 25.06.2013 — 10:00 Oppdatert: 21.03.2014 — 16:42

Du har ikke gjort noe galt eller pinlig eller noe du ikke kan stå inne for. Kanskje leste du en bok eller plantet noen blomster – ubehaget er der like fullt. Du trodde du var alene, så viser det seg at du ikke var det.

Retten til privatliv er en grunnleggende verdi. Mye tyder på at Gjensidige forsikring ikke er utpreget følsom i sin omgang med denne. I sin rettmessige iver etter å stanse folk som svindler dem, ser det ut som forsikringsgiganten har tatt litt vel mye Møllers tran.



Saksbehandling / utredning

Saksbehandling

vs.

Utredning



Tiltak

- Samtaler med kunder og andre
- Informasjonsinnhenting fra kilder
- Analyser
- Besiktigelses
- Rekonstruksjoner
- Tekniske undersøkelser
- Oppsummering og vurdering



Særlig inngripende tiltak

OBSERVASJON

Hvem rettes observasjon mot?

- Mot den det rettes kvalifisert mistanke om forsikringssvindel

Hvor gjennomføres observasjon?

- Offentlig tilgjengelig område,
- eller der allmennheten har adgang





Rettslige skranker

- Forsikringsavtaleloven
- Straffeloven / straffeprosessloven
- Personopplysningsloven
- Bransjenorm



Hjemmel for tiltaket observasjon

- Datatilsynet

“Det å benytte skjult observasjon og skjult lyd- og videopptak for å dokumentere noens helseforhold er et så inngripende tiltak, at rettskravalternativet ikke kan benyttes. Dette er en type tiltak som krever hjemmel i egen lov, jfr. § 9 bokstav b)

- Gjensidige – og forsikringsbransjen

Å observere krever som utgangspunkt ikke hjemmel i egen lov, men observasjon må skje innen rammen av gjeldende lover



Personopplysningsloven

§ 11 Grunnkrav til behandling av personopplysninger

Den behandlingsansvarlige skal sørge for at personopplysningene som behandles

a) bare behandles når dette er tillatt etter § 8 og § 9,

[...]

§ 8 Vilkår for å behandle personopplysninger

Personopplysninger (jf. § 2 nr. 1) kan bare behandles dersom den registrerte har samtykket, eller det er fastsatt i lov at det er

adgang til slik behandling, eller behandlingen er nødvendig for

[...]

f) at den behandlingsansvarlige eller tredjepersoner som opplysningene utleveres til kan vareta en berettiget interesse, og

hensynet til den registrertes personvern ikke overstiger denne interessen.

§ 9 Behandling av sensitive personopplysninger

Sensitive personopplysninger (jf. § 2 nr. 8) kan bare behandles dersom behandlingen oppfyller et av vilkårene i § 8 og

a) den registrerte³ samtykker⁴ i behandlingen,

[...]

d) det utelukkende behandles opplysninger som den registrerte selv frivillig har gjort alminnelig kjent,

e) behandlingen er nødvendig for å fastsette, gjøre gjeldende eller forsvare et rettskrav,



Hvordan vurderer PVN tiltakene

PVN-2014-11 Gjensidige Forsikring

- Konkret og individuell vurdering



Tvisteloven

§ 22-7 Forbud mot bevis framskaffet på utilbørlig måte

Retten kan i særlige tilfeller nekte føring av bevis som er skaffet til veie på utilbørlig måte.



Hvordan behandler domstolen tiltakene som bevis

LB 2014-48321

- Bevisene er ikke i strid med personopplysningsloven
- Bevisene er ikke skaffet tilveie på utilbørlig måte

“Lagmannsretten finner ikke å legge til grunn at all filming uten samtykke alltid er å anse som utilbørlig, som anført av A. For eksempel ved mistanke om svik, vil dette kunne stille seg annerledes. Det må imidlertid være en klar forutsetning at det foreligger en kvalifisert mistanke om svik, at det først er foretatt øvrige undersøkelser for å avklare forholdet, og at filmingen fremstår som nødvendig og målrettet.”



Bransjenorm

Forsikringsselskapenes felles retningslinjer innen utredning ved mistanke om forsikringssvindel



Innholdsfortegnelse

Om forsikringsselskapenes utredning ved mistanke om forsikringssvindel	3
1. Innledning	3
2. Rammer for utredningsvirksomheten.....	4
2.1 Rutiner for utredning	4
2.1.1 Beslutningsmyndighet.....	4
2.1.2 Dokumentasjon	5
2.2. Behandlingsgrunnlag etter personopplysningsloven.....	5
2.3. Trinnvis bruk av tiltak.....	6
2.4. Kundens rettigheter ved utredning.....	7
2.5. Sletting	7
3. Nærmere om ulike tiltak innen utredning	7
3.1 Tiltak som kan benyttes	7
3.2. Tiltak som kan benyttes ved kvalifisert mistanke om svindel.....	8
3.3 Tiltak som ikke skal benyttes	9
4. Åpenhet.....	9
5. Kompetanse	10
6. Avlønning	10
7. Politianmeldelse.....	10



BRANSJENORM

Behandlingsgrunnlag - momenter i nødvendighetsvurderingen

- A Sakens antatte alvorlighetsgrad
 - Sakens økonomiske verdi
 - Saken gjelder flere forsikringer knyttet til en person

- B Eventuell mistanke
 - Mistankens styrke
 - Hva mistanken konkret bygger på

- C Nødvendighet
 - Tiltakets egnethet (for å avkrefte/bekreft mistanke (målrettet))
 - Det minst inngripende tiltaket skal velges først (**NB! Trinnvis bruk av tiltak, se punkt 2.3**)
 - Mindre inngripende tiltak må være uttømt før mer inngripende tiltak benyttes

- D 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/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 fler enn den som er omfattet av tiltaket (barn, familiemedlemmer, kolleger, etc.)