

Titelblad

Dansk titel Efterforskning af forsikringssvig

English title Investigation of insurance fraud

Udarbejdet af Isabel Natasha Pérez Rasmussen
Louise Kjærgaard Heilskov

Vejleder Carsten Munk-Hansen

Institut Aalborg Universitet

Projektart Kandidatspeciale

Retsområde Forsikringsret m.m.

Afleveringsdato 12.05.2016

Antal sider 50

Antal tegn 85.310

Afleveret af

Isabel Natasha Pérez Rasmussen

Louise Kjærgaard Heilskov

Abstract

In the present master thesis the different possibilities for an insurance company's investigation when suspicion of insurance fraud will be looked further into. This will be set against the legal and juridicial framework within the danish legislation and furthermore the rules of good practice.

The insurance company's have the possibility to practice a lot of different methods of investigation of a policyholder when having a suspicion of insurance fraud. The use of these methods of investigation is by default not limited for the insurance companies. On the other hand there is quite a few laws to keep in mind - since these could lead to a violation.

Furthermore the concept of good practice have to be observed at all times since this is the general guideline for how to act honestly and loyally within the certain industry.

The legal and juridicial framework may loose its purpose though, considering that it is immediately legal to use illegally obtained evidence in court.

Indholdsfortegnelse

KAPITEL 1 - INTRODUKTION.....	5
1.1. EMNEBESKRIVELSE	5
1.2. PROBLEMFORMLERING.....	6
1.3. BEGREBET FORSIKRINGSSVIG.....	7
1.4. AFGRÆNSNING.....	7
1.5. METODE.....	8
1.5.1. <i>Præsentation af retskilder</i>	9
1.6. BEVISBYRDE	10
KAPITEL 2 - INDLEDNING AF EFTERFORSKNING.....	11
2.1. FRI UNDERSØGELSESET	11
2.2. MISTANKEGRUNDLAGET.....	11
2.3. OPSUMMERING	13
KAPITEL 3 - UDFØRELSE AF EFTERFORSKNING	14
3.1. INDLEDENDE BEMÆRKNINGER.....	14
3.2. GOD SKIK.....	15
3.3. PERSONDATA	16
3.4. EFTERFORSKNINGSMETODERNE	19
3.4.1. <i>Afklarende dialog</i>	19
3.4.2. <i>Tekniske undersøgelser</i>	20
3.4.2.1. Tele- og masteoplysninger	20
3.4.2.2. Aflytning.....	21
3.4.2.3. Sagkyndige erklæringer	22
3.4.2.4. GPS-sporing	23
3.4.3. <i>Indhentning af oplysninger</i>	25
3.4.3.1. Henvendelse til tredjemænd.....	25
3.4.3.2. Indhentning af offentligt tilgængelige oplysninger.....	27
3.4.3.3. Indhentning af ikke offentligt tilgængelige oplysninger	29
3.4.4. <i>Observation</i>	30
3.4.4.1. Observation på ikke frit tilgængelige steder	31
3.4.4.2. Observation på frit tilgængelige steder	33
3.5. ORIENTERINGSKRAVET	36
3.6. OPSUMMERING	37
KAPITEL 4 - RETSVIRKNINGERNE VED TILSIDESÆTTELSE	
AF DEN RETLIGE REGULERING	39
4.1. GENERELT.....	39
4.2. GOD SKIK	39
4.3. ULOVLIGT TILVEJEBRAGTE BEVISER	41
4.4. OPSUMMERING	43
KAPITEL 5	44
KONKLUSION	44
FORKORTELSER.....	46

LITTERATURLISTE.....	47
DOMSLISTE.....	49
BILAGSLISTE	50

Kapitel 1

Introduktion

1.1. Emnebeskrivelse

Det er en grundlæggende forudsætning, at en forsikringsaftale er baseret på gensidig tillid mellem forsikringstageren og forsikringsselskabet. Forsikringstageren skal derfor med rette kunne forvente, at forsikringsselskabet yder en effektiv og objektiv bistand i skadesituationer, således at forsikringstageren modtager den erstatning og bistand, som den pågældende er berettiget til i den konkrete situation. Omvendt kan det samtidig, af forsikringsselskabet, med rette forventes, at forsikringstageren afgiver de korrekte oplysninger som er nødvendige for, at forsikringsselskabet kan foretage skadesbehandlingen, således at udbetalingen af den erstatning som den pågældende forsikringstager er berettiget til, er retmæssigt afstedkommet.

Forsikringsaftalelovens¹ (herefter FAL) §§ 4-10 regulerer forsikringstagerens afgivelse af oplysninger – de såkaldte risikooplysninger – ved *forsikringsaftalens afslutning*. Når et forsikringsselskab skal træffe beslutning om at antage en forsikring, er det af stor betydning, at det modtager korrekte oplysninger om de forhold, der kan have indflydelse på den risiko, som forsikringsselskabet overtager. Disse oplysninger er ikke alene afgørende for, om forsikringsselskabet i det hele taget træffer beslutning om at tegne forsikringen eller ej, men kan også have betydning for forsikringsvilkårenes udformning og forsikringspræmiens størrelse.²

FAL §§ 21-23 regulerer herefter forsikringstagerens pligter ved *forsikringsbegivenhedens indtræden*. Når forsikringstageren rejser et krav mod forsikringsselskabet, er forsikringstageren således forpligtet til, at give forsikringsselskabet alle tilgængelige oplysninger om forhold, der kan være af betydning for fastsættelsen af det beløb, som forsikringsselskabet skal yde, jf. FAL § 22, stk. 1.

¹ Lovbekendtgørelse nr. 1237 af 09.11.2015 om forsikringsaftaler.

² Jønsson, Henning; Kjærgaard, Lisbeth, Dansk forsikringsret, side 167.

FAL regulerer således forsikringstagerens afgivelse af oplysninger ved *forsikringsaftalens afslutning* og ved *forsikringsbegivenhedens indtræden*. Der findes imidlertid ingen bestemmelser i FAL der regulerer forsikringsselskabernes *efterforskning* ved mistanke om, at forsikringstageren svigagtigt har afgivet urigtige oplysninger i forbindelse hermed.

Fokus for nærværende speciale vil herefter være på efterforskning af forsikringssvig i forbindelse med forsikringsbegivenhedens indtræden, både for så vidt angår tilfælde, hvor mistanken er opstået såvel før som efter udbetaling af forsikringsydelsen. Det er således målet for denne fremstilling at klarlægge gældende ret i relation til forsikringsselskabernes efterforskning, hvilket har ledt til følgende problemformulering.

1.2. Problemformulering

Dette speciale har til formål at belyse de retlige rammer, der kan opstilles i forbindelse med forsikringsselskabernes efterforskning ved mistanke om forsikringssvig, herunder hvilke retsvirkninger der gør sig gældende ved forsikringsselskabernes tilsidesættelse heraf.

1.3. Begrebet forsikringssvig

Forsikringssvig har ingen klar definition³, men fastlægges i dette speciale som den situation, hvor en forsikringstager forsætligt vildleder eller afgiver ukorrekte oplysninger til forsikringselskabet med det formål at opnå en uberettiget erstatning.

Typisk forekommende tilfælde af mistænkelige sager, hvor forsikringssvig foreligger, er sager hvor forsikringstageren; (1) urigtigt har oplyst at en forsikringsbegivenhed er indtrådt, (2) har afgivet urigtige oplysninger om den måde forsikringsbegivenheden har fundet sted på, og (3) har afgivet urigtige oplysninger om skadens omfang eller det skadedes værdi.⁴

Se eksempelvis FED.2009.6V, hvor et forsikringselskab på baggrund af en række foretagede videoobservationer af forsikringstageren i et træningscenter kunne konstatere, at forsikringstagerens erhvervsevne ikke – som af forsikringstageren påstået – kunne være nedsat med 2/3 efter et anmeldt færdselsuheld. Forsikringstageren blev således tilpligtet at tilbagebetale de udbetalte helbredsbedingede ydelser. Se tilsvarende FAN.2015.86.875, om et tilfælde, hvor forsikringstageren svigagtigt afgav urigtige oplysninger om sin fysiske tilstand med henblik på at få udbetalt en højere erstatning end berettiget. Forsikringstageren blev som følge heraf pålagt at tilbagebetale den allerede udbetalte forsikringsydelse.

Kort sagt foreligger der altså forsikringssvig når en forsikringstager positivt ved - eller burde vide - at de oplysninger der afgives til forsikringselskabet ikke stemmer overens med de faktiske omstændigheder.

1.4. Afgrænsning

Nærværende speciale omhandler alene forsikringselskabernes *efterforskning* af forsikringssvig, herunder de anvendte efterforskningsmetoder.

Specialet vil således ikke omhandle de aftaleretlige konsekvenser af forsikringssvig. Såfremt en forsikringstager afgiver svigagtigt urigtige oplysninger, vil der

3

http://www.forsikringogpension.dk/presse/Statistik_og_Analyse/analyser/Documents/Litteratur%20om%20forsikringsvindel.pdf, set d. 29.03.2016.

⁴ Sennels, Carsten, *Mistænkelige forsikringsager*, side 191.

med hjemmel i FAL, for forsikringsselskaberne, efter omstændighederne være mulighed for at afvise eller begrænse sit ansvar. Dette giver anledning til selvstændige problemstillinger og juridiske overvejelser, hvilket ikke behandles yderligere, hvorfor der i specialet afgrænses fra retsvirkningerne af selve forsikringsaftalen.

En del af de i specialet omhandlende efterforskningsmetoder kan alene lovligt foretages, såfremt der foreligger et samtykke fra forsikringstageren. Det er i denne forbindelse almindeligt, at forsikringsselskaberne indhenter en samtykkeerklæring ved påbegyndelsen af en skadessag. I nærværende speciale afgrænses der dog fra tilfælde, hvor et sådan samtykke til at foretage efterforskningsskridt foreligger. Dette begrundes med, at forsikringsselskaberne altid – med samtykke fra forsikringstageren – har mulighed for at iværksætte yderligere efterforskning til oplysningen af en sag. Et forudgående samtykke kan ydermere til dels medføre, at formålet med efterforskningen forspildes og dermed gøre efterforskningen værdiløs.

Begrebsmæssigt kan forsikringssvig i henhold til forsikringsaftalen – rent civilretligt - karakteriseres som svig. Forsikringssvig kan undertiden ved sit indhold endvidere realisere et strafbart gerningsforhold, jf. straffelovens § 279 om bedrageri.⁵ Forsikringssvig betegnes således terminologisk som bedrageri inden for strafferetten, hvilket heller ikke vil blive behandlet i nærværende speciale.

1.5. Metode

I specialet er den retsdogmatiske metode anvendt, da denne anses for værende relevant i forbindelse med besvarelsen af specialets problemformulering. Formålet med at anvende denne metode er at beskrive, fortolke og systematisere gældende ret, således at der skabes grundlag for at opstille de retlige rammer, der gør sig gældende i forbindelse med forsikringsselskabernes efterforskning af forsikringssvig samt retsvirkningerne af en tilsidesættelse heraf. I tilknytning

⁵ Andersen, Mads Bryde, *Redegørelse om de retlige problemer ved efterforskning ved mistanke om forsikringssvind*, side 2.

hertil er den juridiske metode endvidere anvendt ved stillingtagen til specialets juridiske problemstillinger. Den juridiske metode består først og fremmest af en beskrivelse og identifikation af de retskilder, som gyldigt kan inddrages i en juridisk argumentation. Endvidere består denne af læren om, hvordan retskilderne fortolkes.

1.5.1. Præsentation af retskilder

De anvendte retskilder – og dermed den retlige ramme – for forsikringsselskabernes efterforskning har flere aspekter. Forsikringsselskaberne er således, i kraft af deres virksomhed, blandt andet underlagt det særlige regelsæt, der gælder for finansielle virksomheder i lov om finansiel virksomhed⁶ (herefter FIL). Hertil kommer, at navnlig reglerne i straffelovens⁷ (herefter STRFL) kap. 27, vedrørende freds- og æreskrænkelser, persondatalovens⁸ regler (herefter PDL) samt tv-overvågningslovens⁹ regler (herefter TVL), indeholder en begrænsning i muligheden for og adgangen til at indhente og behandle bestemte oplysninger. Foruden disse retskilder indeholder Den Europæiske Menneskerettighedskonvention¹⁰ (herefter EMRK) særskilte principper, der beskytter individets grundlæggende rettigheder.

Med det formål at skabe større klarhed og som supplement til specialet som helhed, er både retspraksis samt afgørelser fra Ankenævnet for Forsikring endvidere inddraget og analyseret i nødvendigt omfang.

I specialet er den juridiske litteratur ydermere anvendt. Selvom den juridiske litteratur ikke anerkendes som retskilde i dansk ret, kan litteraturen dog anvendes som et fortolkningsbidrag til forståelsen af retskilderne samt anvendelsen heraf. Der er derfor som inspiration til specialet som helhed anvendt juridisk litteratur.

⁶ Lovbekendtgørelse nr. 182 af 18.02.2015 om finansiel virksomhed.

⁷ Lovbekendtgørelse nr. 873 af 09.07.2015 - straffeloven.

⁸ Lovbekendtgørelse nr. 429 af 31.05.2000 om behandling af personoplysninger.

⁹ Lovbekendtgørelse nr. 1190 af 11.10.2007 om tv-overvågning.

¹⁰ Lovbekendtgørelse nr. 750 af 19.10.1998 om Den Europæiske Menneskerettighedskonvention.

1.6. Bevisbyrde

Ved behandlingen af sager med mistanke om forsikringssvig, er det et centralt spørgsmål, hvem der bærer bevisbyrden – og hvem der således skal bevise hvad. Det er i dansk ret det klare udgangspunkt, at den part der ønsker en forandring i den bestående tilstand eller ønsker en anerkendelse af en given retstilstand, skal løfte bevisbyrden herfor. Det er herefter den altovervejende hovedregel, at *forsikringstageren* bærer bevisbyrden for, at der har fundet en dækningsberettiget begivenhed sted, herunder også omfanget af denne samt erstatningskravets størrelse.¹¹ Det er omvendt *forsikringsselskabet*, der bærer bevisbyrden for, at der er tale om forsikringssvig.¹²

Se hertil FED.1996.841Ø der afspejler denne traditionelle praksis, hvorefter retten – trods påfaldende omstændigheder – fastholdte, at det påhvilede forsikringsselskabet at bevise, at forsikringstagerens oplysning om, at der var indtrådt en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed var urigtig og at der således var tale om forsikringssvig. Forsikringstageren fik efter omstændighederne medhold i, at der var tale om en dækningsberettiget begivenhed, men erstatningen herfor blev nedsat skønsmæssigt under henvisning til, at bevisbyrden for erstatningskravets størrelse påhvilede forsikringstageren. Se tilsvarende FAN.2005.62.420 (omtalt nedenfor i afsnit 2.2.) og FED.1996.361V.

Med andre ord udtrykker bevisbyrden således også, hvilken part det skal gå ud over, hvis bevisbyrden ikke løftes – og parterne bærer dermed også risikoen for, at der ikke er sikret det tilstrækkelige bevis.¹³

¹¹ Sennels, Carsten, *Mistænkelige forsikringsager*, side 193.

¹² *Ibid*, side 199.

¹³ *Ibid*, side 193.

Kapitel 2

Indledning af efterforskning

2.1. Fri undersøgelsesret

Det er den altovervejende hovedregel, at private virksomheder, ligesom privatpersoner, ikke er begrænset i deres adgang til at foretage efterforskningsskridt. Det er således udgangspunktet, at forsikringsvirksomhed, der indebærer efterforskning, hvor forsikringselskaberne undertiden agerer privatdetektiv, er lovlig og derfor heller ikke kræver særskilt tilladelse. Udgangspunktet modificeres alene, når disse efterforskningsskridt begrænses af retlige forbud¹⁴ (se herom kap. 3 om udførelse af efterforskning). Retten til at efterforske beror dermed dels på retssystemets almindelige regler, dels på et eventuelt indhentet samtykke fra forsikringstageren til persondatabehandling eller en anden efterforskningshandling.¹⁵

2.2. Mistankegrundlaget

En afgørende faktor for, at et forsikringsselskab indleder efterforskningsskridt er, hvorvidt der enten ved skadesanmeldelsen eller i forbindelse med sagens behandling i øvrigt, opstår mistanke om forsikringssvig.¹⁶ Denne mistanke kan opstå på baggrund af flere forskellige forhold. Der kan overordnet sondres mellem *objektiv* og *subjektiv* mistanke.¹⁷

Førstnævnte, *objektiv mistanke*, kan karakteriseres som en efter omstændighederne mere "iøjnefaldende" mistanke. Dette kan gøre sig gældende ved tilfælde,

¹⁴ Andersen, Mads Bryde, *Redegørelse om de retlige problemer ved efterforskning ved mistanke om forsikringsvindel*, side 1.

¹⁵ *Ibid*, side 8.

¹⁶ Finanstilsynet, *Undersøgelse af forsikringsselskabers efterforskning ved personskadesager*, side 8.

¹⁷ Andersen, Mads Bryde, *Redegørelse om de retlige problemer ved efterforskning ved mistanke om forsikringsvindel*, side 7.

hvor forsikringstagerens skadesanmeldelse fremstår som usandsynlig i henhold til de erfaringer, som det pågældende forsikringssselskab har gjort sig, ud fra tidligere forløb og lignende skadessager. Der kan endvidere være tale om tilfælde med uoverensstemmelser i de oplysninger, som forsikringstageren har afgivet til forsikringssselskabet ved skadesanmeldelsen, herunder også tilfælde, hvor der foreligger åbenlyse misforhold mellem det hændelsesforløb der beskrives og skadens omfang.¹⁸

Dette var eksempelvis tilfældet i U.2015.533H, hvor efterforskning indledtes på baggrund af et ifølge forsikringssselskabet - atypisk forløb i sagen. Der var her tale om et såkaldt tilfældighedsfund, hvormed menes, at skadeskonsulenten i forbindelse med en anden senere forsikrings sag, der havde tilknytning til denne, tilfældigvis blev opmærksom på sagen.

Mistanken kan endvidere skærpes i tilfælde, hvor forsikringstageren anmelder påfaldende mange skader over en kortere periode, herunder eksempelvis tyveri af samme eller lignende genstande.

Dette var tilfældet i FAN.2010.77.228, hvor en forsikringstager på blot fire år havde anmeldt syv tyverier, herunder tyveri af bekostelige mobiltelefoner, bilnøgler samt en pung. Se omvendt FAN.2005.62.420, hvor en forsikringstager mistede sin bagage under en flyvning fra Paris til København. Forsikringssselskabet afviste at yde dækning med henvisning til, at forsikringstageren i en periode på 10 år havde anmeldt ni andre rejseforsikrings sager, herunder to tilsvarende skader. Forsikringstageren fik imidlertid medhold med den begrundelse, at forsikringssselskabet – trods forsikringstagerens store antal forudgående skader – ikke i tilstrækkeligt omfang havde sandsynliggjort, at forsikringstagerens oplysninger om bortkomsten af baggagen var urigtige.

Sidstnævnte, *subjektiv mistanke*, kan karakteriseres som en mere vurderingspræget mistanke. Dette skal forstås på en sådan måde, at mistanken opstår ved, at sagsbehandleren i det pågældende forsikringssselskab får en fornemmelse af, at forsikringstageren taler usandt. Dette kan eksempelvis gøre sig gældende i henhold til samtaler med forsikringstageren eller i forbindelse med besigtigelse af skadesstedet i forlængelse af en skadesanmeldelse.¹⁹

¹⁸ Finanstilsynet, *Undersøgelse af forsikringssselskabers efterforskning ved personskadesager*, side 8.

¹⁹ Andersen, Mads Bryde, *Redegørelse om de retlige problemer ved efterforskning ved mistanke om forsikringsvindelse*, side 7.

Dette var tilfældet i FAN.2007.69.305, hvor forsikringsselskabets taksator efter en besigtigelse af skadesstedet fandt det tvivlsomt, at der var indtruffet en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed, hvorfor der efterfølgende blev indledt en egentlig efterforskning af sagen.

Der kan endvidere være tale om tilfælde, hvor der eksempelvis fremkommer modstridende forklaringer fra forsikringstageren, sammenholdt med de oplysninger, der eventuelt er afgivet af tredjemand eller oplysninger som der tidligere er afgivet af forsikringstageren selv.

Se hertil FAN.2007.69.020, hvor en forsikringstager anmeldte et indbrud i sin lejlighed. Forsikringstageren oplyste i denne forbindelse, at et nyere tv var blevet stjålet – en oplysning der efter omstændighederne hverken stemte overens med politiets, en vvs-mand eller taksators observationer. Endvidere havde forsikringstageren afgivet divergerende forklaringer, der på flere punkter virkede usandsynlige. Samtidig fastslog den tekniske undersøgelse, at tyveriet ikke kunne være sket, som anmeldt af forsikringstageren. På denne baggrund afviste forsikringsselskabet at yde forsikringsdækning.

Mistanken kan endvidere skærpes i tilfælde, hvor forsikringstageren udviser modvilje til at samarbejde, herunder ved at modsætte sig afgivelsen af de nødvendige oplysninger, der efter omstændighederne kan være medvirkende til at belyse den pågældende skadesag og dermed sikre den optimale skadesbehandling.²⁰

2.3. Opsummering

Som gennemgået er der mange forskellige situationer og momenter, der kan føre til, at en mistanke opstår eller en allerede eksisterende mistanke skærpes. Der kan, som ovenfor anført, være tale om såvel åbenlyse forhold som mere vurderingsprægede forhold, som kan lede til en mistanke om forsikringssvig. Hovedreglen er herefter, at forsikringsselskaberne kan efterforske dette inden for lovens rammer (se nedenfor kap. 3).

²⁰ Finanstilsynet, *Undersøgelse af forsikringsselskabers efterforskning ved personskadesager*, side 8.

Kapitel 3

Udførelse af efterforskning

3.1. Indledende bemærkninger

Da udgangspunktet for iværksættelsen af en efterforskning alene er baseret på en mistanke, er det vigtigt, at forsikringsselskaberne kun benytter sig af efterforskningsmetoder, som er proportionale i forhold til sagens omfang. Forsikringsselskaberne benytter sig herefter af en række forskellige efterforskningsmetoder af mere eller mindre indgribende karakter.

I tilknytning hertil skal det påpeges, at ikke alle disse efterforskningsmetoder nødvendigvis anvendes som led i en efterforskning. En række efterforskningsmetoder anvendes tillige i forbindelse med den almindelige skadesbehandling, hvilket hovedsageligt gør sig gældende for efterforskningsmetoderne; afklarende dialog, besigtigelse af skadesstedet samt indhentning af eventuelle sagkyndige erklæringer. Disse efterforskningsmetoder er i det følgende gennemgået med fokus på, at de benyttes som en del af den iværksatte efterforskning og ikke blot i forbindelse med den sædvanlige skadesbehandling.

Når forsikringsselskaberne efterforsker en sag indebærer dette, at forsikringsselskabet egenhændigt indhenter oplysninger fra forskellige kilder med henblik på at få be- eller afkræftet en mistanke om forsikringssvig. I forlængelse heraf kan der både rejses spørgsmål af juridisk karakter såvel som spørgsmål af mere etisk karakter. Reglerne om god skik i FIL samt reglerne på området for persondatabehandling vil derfor indledningsvis blive behandlet, med det formål, at fastlægge de overordnede grundprincipper.

I det følgende opstilles og beskrives den praksis og de efterforskningsmetoder, som forsikringsselskaberne undertiden kan tænkes at anvende i forbindelse med efterforskningen af forsikringssvig sammenholdt med disse grundprincipper samt den øvrige retlige regulering.

3.2. God skik

Forsikringssselskabernes centrale samfundsmæssige rolle medfører, at tillid hos befolkningen - og ikke mindst forsikringstagerne - er en nødvendighed. Som følge heraf gælder der særlige god skik-regler, som stiller krav til forsikringssselskabernes forretningsetik.²¹

FIL er en fælles lov for finansielle virksomheder, herunder forsikringssselskaber, og er den centrale lov i relation til de finansielle virksomheders virke. Heraf fremgår, at finansielle virksomheder skal drives i overensstemmelse med *redelig forretningsskik og god praksis* inden for virksomhedsområdet, jf. FIL § 43, stk. 1. Bestemmelsen er således udtryk for lovens generalklausul i henhold til god skik og er gældende i enhver henseende vedrørende virksomhedens aktiviteter.²²

FIL § 43, stk. 1 om god skik har i praksis en væsentlig relevans for forsikringssselskabernes efterforskning, men da FIL ikke beskæftiger sig konkret med efterforskningsvirksomhed og dermed heller ikke de heraf afledte problemstillinger, kan det nærmere indhold af god skik-begrebet være vanskeligt at fastlægge.

God skik-reglerne falder i sit traditionelle udgangspunkt inden for den gruppe af retsregler, der samlet set kan betegnes som retlige standarder – dvs. en regel, der får sit væsentligste indhold ved en henvisning til en uden for lovgivningen liggende – ekstralegal – bedømmelsesmålestok af især faglig eller social-etisk karakter.²³ Det forudsættes derfor, at der findes en almindelig accepteret handlemåde inden for den givne branche, som kan være medbestemmende for det nærmere indhold af reglen.²⁴

Forsikringssselskabernes brancheforening, Forsikring & Pension, har i februar 2016 opdateret og udarbejdet "*Kodeks for undersøgelse af sager ved mistanke om forsikringssvindel*".²⁵ Kodekset beskriver de retlige og etiske principper for,

²¹ Jensen, Camilla Hørby m.fl., *Bankjura*, side 183.

²² Andersen, Mads Bryde, *Redegørelse om de retlige problemer ved efterforskning ved mistanke om forsikringssvindel*, side 49.

²³ Jensen, Camilla Hørby m.fl., *Bankjura*, side 183.

²⁴ *Ibid*, side 184.

²⁵ Branchekodekset er vedlagt som bilag 1.

hvordan forsikrings- og pensionsselskaber bør agere i sager, hvor der er mistanke om forsikringssvig.²⁶ I kodekset angives således en række retningslinjer, som Forsikring & Pension henstiller, at forsikringsselskaberne følger, når de foretager efterforskning i forbindelse med skadesager. Kodekset kan således indtages som supplement til fortolkningen af, hvad det nærmere indhold af god skik indebærer.

Det er naturligvis en fordel, at god skik-reglerne i medfør af deres natur er fleksible og dynamiske. Dette giver domstolene, samt de relevante ankenævn, mulighed for at foretage en konkret vurdering i de enkelte tilfælde, baseret på samfundets løbende udvikling og ydermere tilpasse god skik-reglerne i henhold hertil. Derimod skal det bemærkes, at den klare ulempe der består i forbindelse hermed er, at det, som ovenfor anført, på forhånd kan være vanskeligt at fastlægge, hvad det nærmere indhold er, hvorfor god-skik reglerne tillige skaber en vis retsusikkerhed.²⁷

3.3. Persondata

Behandlingen af personoplysninger i finansielle virksomheder, herunder forsikringsselskaber, er en naturlig, men ikke mindst væsentlig del af driften. Den retlige regulering for så vidt angår disse oplysninger tager sit udgangspunkt i PDL, og i praksis spiller PDL derfor en væsentlig rolle for forsikringsselskabernes ret til at efterforske. I denne forbindelse kan forsikringsselskabernes behandling af persondata særligt give anledning til retlige overvejelser, da behandlingen af disse persondata ikke blot skal være i overensstemmelse med virksomhedens formål, men ligeledes skal ske på en sådan måde, at det sikres, at disse oplysninger ikke bliver misbrugt ved at krænke den pågældende persons integritet og privatliv. Man kan således sige, at virksomhedens og personens interesse skal afbalanceres.²⁸

²⁶ Finanstilsynet, *Undersøgelse af forsikringsselskabers efterforskning ved personskadesager*, side 25.

²⁷ Jensen, Camilla Hørby m.fl., *Bankjura*, side 184.

²⁸ Blume, Peter, *Behandling af personoplysninger i finansielle virksomheder*, side 1.

PDL § 5 indeholder en række grundlæggende principper for den dataansvarliges behandling af personoplysninger, herunder regler om opbevaring og ajourføring af oplysningerne samt krav til *formålsbestemthed*. Heraf følger, at forsikringsselskabernes indsamling af persondata skal ske til udtrykkeligt angivne og saglige formål, og at en senere behandling af oplysningerne ikke må være uforenelige med disse formål, jf. PDL § 5, stk. 2.

Når et forsikringsselskab eksempelvis indhenter oplysninger om en forsikringstager igennem et funktionsskema, er formålet med indhentelsen af disse oplysninger, som udgangspunkt, at belyse den konkrete skadessituation. Opstår der som følge heraf mistanke om forsikringssvig, kan oplysningerne herefter tænkes anvendt som del i en af forsikringsselskabet iværksat efterforskning. Dette kan dog give anledning til problemer, da oplysningerne i så fald ikke benyttes i overensstemmelse med det oprindeligt angivne formål ved indhentelsen af oplysningerne. Når det som her forudsættes, at forsikringsselskabet er i besiddelse af oplysningerne på et sagligt – og dermed lovligt – grundlag, kan det således diskuteres, om det er foreneligt med den formålsbestemthed der fremgår af PDL § 5, stk. 2. Herfor må det først og fremmest være klart, at behandlingen af de pågældende oplysninger, skal være proportional i forhold til formålet, og at forsikringsselskabet i tilknytning hertil sikrer sig, at oplysningerne er korrekte. Endvidere må det være en generel opfattelse, at jo mere følsomme oplysninger der er tale om, desto større krav må der stilles til forsikringsselskaberne og dermed også til udfyldelsen af principperne i PDL § 5.²⁹

Udover disse grundlæggende principper for selve behandlingen af personoplysningerne, skal oplysningerne endvidere behandles i overensstemmelse med *god databehandlingsskik*, jf. PDL § 5, stk. 1. Foruden den almindelige god skik bestemmelse for finansielle virksomheder i FIL § 43, stk. 1 (se herom afsnit 3.1), gælder der således på området for behandlingen af persondata en tilsvarende god skik-regel, hvorefter behandlingen af personoplysninger skal være rimelig og lovlig.³⁰ I relation hertil kan der anlægges den betragtning, at en af forsikringsselskabet foretaget handling i strid med FIL § 43, stk. 1, tillige vil være en

²⁹ Ibid, side 5.

³⁰ Lovbekendtgørelse nr. 429 af 31.05.2000 om behandling af personoplysninger, note 41.

handling i strid med PDL § 5, stk. 1. Dette kan efter omstændighederne begrundes med, at anvendelsesområdet for PDL § 5, stk. 1 naturligt vil støtte sig op af FIL § 43, stk. 1, da denne angiver den sektorspecifikke gode skik. Hermed er det dog ikke udelukket, at PDL § 5, stk. 1 kan have selvstændig betydning, og generelt må det anføres, at bestemmelserne undertiden understøtter hinanden ved vurderingen af forsikringsselskabernes behandling af personoplysninger.³¹

Det er ikke i strid med PDL, at foretage en persondatabehandling, der er nødvendig af hensyn til opfyldelsen af en aftale, som den registrerede er part i, jf. PDL § 6, stk. 1, nr. 2. På denne baggrund kan der argumenteres for, at forsikringsselskabet som udgangspunkt har fri adgang til at behandle oplysninger til brug for sin sagsbehandling, herunder som led i en skadesanmeldelse, når oplysningerne er nødvendige for vurderingen af udbetalingen af forsikringssummen. I en sådan situation anvendes personoplysningerne netop som led i forsikringsselskabets pligtmæssige opfyldelse aftalen – altså udbetaling af forsikringssummen – hvorfor forholdet må være omfattet af PDL § 6, stk. 1, nr. 2. I tilknytning hertil bør det dog bemærkes, at forsikringsselskaberne generelt skal overholde tavshedspligten, jf. FIL § 117, som også gælder oplysninger internt i virksomheden.

Det er imidlertid tvivlsomt, om PDL § 6, stk. 1, nr. 2 tillige kan anvendes af forsikringsselskaberne i forbindelse med *efterforskningen* af en skadessag. En behandling af personoplysninger i denne henseende sker nemlig ikke med henblik på forsikringsselskabets opfyldelse af aftalen, men derimod for at kontrollere, at *modparten* opfylder aftalen. Konklusionen må formentlig være, at PDL § 6, stk. 1, nr. 2 ikke hjemler en lovlig behandling af personoplysninger, såfremt disse alene anvendes som led i en efterforskning.

En sådan hjemmel kan derimod formentlig findes i PDL § 6, stk. 1, nr. 7, hvorefter behandlingen af personoplysninger kan finde sted, hvis denne er nødvendig for at forfølge en berettiget interesse, og hensynet til den registrerede, her forsikringstageren, ikke overstiger denne interesse. Forsikringsselskaberne må derfor i hvert enkelt tilfælde foretage en konkret vurdering af, hvorvidt hensy-

³¹ Blume, Peter, *Behandling af personoplysninger i finansielle virksomheder*, side 12.

net til forsikringstagerens interesser overstiger hensynet til de interesser, der ønskes forfulgt med behandlingen af oplysningerne.³²

3.4. Efterforskningsmetoderne

3.4.1. Afklarende dialog

Den mindst indgribende – og dermed også mest anvendte³³ – efterforskningsmetode til afklaring og belysning af uklare forhold, foreligger naturligt i form af en mellem forsikringsselskabet og forsikringstageren afklarende dialog. Denne efterforskningsmetode vil som regel benyttes som første skridt i efterforskningen, og forsikringsselskaberne har i denne forbindelse mulighed for at stille uddybende og afklarende spørgsmål til forsikringstageren, omkring de forhold og omstændigheder i sagen, som giver anledning til uklarheder eller mistanke om forsikringssvig.³⁴

Afklarende dialog kan både foregå telefonisk, ved personligt møde eller skriftligt. De af forsikringstageren afgivne oplysninger kan i denne forbindelse herefter, som oftest, medvirke til at afkræfte mistanken om forsikringssvig, hvorfor yderligere efterforskning ikke iværksættes. I andre tilfælde må den afklarende dialog dog, efter omstændighederne, antages også at kunne medvirke til at bestyrke denne mistanke, hvorfor efterforskningen fortsættes.

Den afklarende dialog kan næppe anses som værende indgribende over for forsikringstageren, da denne efterforskningsmetode – til forskel fra de øvrige efterforskningsmetoder, som gennemgås nedenfor – selvsagt sker med forsikringstagerens viden. Derimod må den afklarende dialog nærmere betragtes som en forventelig og nødvendig del af forsikringsselskabernes virke i forbindelse med den forsikringsmæssige behandling af en skadesanmeldelse.³⁵ Efterforsk-

³² Lovbekendtgørelse nr. 429 af 31.05.2000 om behandling af personoplysninger, note 58.

³³ Finanstilsynet, *Undersøgelse af forsikringsselskabers efterforskning ved personskadesager*, side 10.

³⁴ Ibid.

³⁵ Ibid.

ningsmetoden begrænses endvidere ikke af retlige forbud, hvorfor denne ikke giver anledning til yderligere diskussion.

3.4.2. Tekniske undersøgelser

Der er i dansk ret som udgangspunkt ingen begrænsninger i retten til ved efterforskning at indhente tekniske beviser. I sammenhæng hermed kan forsikrings-selskaberne således benytte sig af tekniske undersøgelser med henblik på at belyse de faktiske forhold, herunder ved indhentelse af sagkyndige erklæringer og rapporter såsom lægelige ekspertvurderinger.³⁶ Disse tekniske undersøgelser kan endvidere være med til at belyse, om eksempelvis den anmeldte skade reelt kan være sket som anmeldt og/eller med de anmeldte skader til følge.³⁷ Også besigtigelse af skadesstedet, eventuelle rekonstruktioner af hændelsesforløbet, aflytning og indhentelse af tele- og masteoplysninger kan være omfattet af disse tekniske undersøgelser.³⁸

3.4.2.1. Tele- og masteoplysninger

Forsikringsselskaberne har ved indhentelse af tele- og masteoplysninger eksempelvis mulighed for at se, om den efterforskede forsikringstagers telefon har været aktiv og tilknyttet de forskellige master, herunder hvorvidt telefonen i et givent tidsrum, har benyttet en bestemt sendemast.³⁹

Tele- og masteoplysninger kan altså af forsikringsselskaberne i forbindelse med efterforskning benyttes til at fastslå eller indikere, hvor den pågældende forsikringstager har befundet sig på tidspunktet - såvel før, under og efter - forsikringsbegivenhedens indtræden, såfremt forsikringstagerens telefon har været anvendt i dette tidsrum.

³⁶ Ibid, side 12.

³⁷ Ibid.

³⁸ Ibid.

³⁹ Kommissionsbetænkning nr. 1377 af 1999 om børnepornografi og IT-efterforskning, kap. 6.4.

Indhentelse af sådanne oplysninger om forsikringstageren, kan dog ikke ske uden forsikringstagerens *udtrykkelige* samtykke hertil.⁴⁰ Dette står således i modsætning til politiets efterforskning, hvorefter der lovligt, når betingelserne efter de relevante bestemmelser i retsplejeloven er opfyldt og med en kendelse, kan foretages indgreb af denne art.⁴¹ Forsikringsselskabernes efterforskning er i denne henseende derfor yderst begrænset, og forsikringstageren har herefter på denne baggrund, altid mulighed for at varetage sine interesser.⁴²

3.4.2.2. Aflytning

Som led i efterforskningen kan forsikringsselskaberne benytte sig af aflytning af forsikringstageren. Forsikringsselskaberne må imidlertid ikke *uberettiget* ved hjælp af *apparat* hemmeligt aflytte eller optage udtalelser fremsat i enrum, telefonsamtaler eller anden samtale mellem andre, eller forhandlinger i lukket møde, *som de ikke selv deltager i*, eller hvor der uberettiget er skaffet adgang jf. STRFL § 263, stk. 1, nr. 3.

Der gælder således en bred beskyttelse mod aflytning af kommunikation, som forsikringsselskabet ikke selv deltager i. Modsat må det herfor konstateres, at forsikringsselskaberne gerne må aflytte personer i et lokale, hvor forsikringsselskabet selv er til stede og optage telefonsamtaler, som forsikringsselskabet selv deltager i.

Se hertil U.2012.1893V hvor Vestre Landsret fastslog, at optagelsen af en samtale mellem en i forsikringsselskabet ansat skadeskonsulent og forsikringstageren ikke var ulovlig.

Beskyttelsen gælder imidlertid også, selvom forsikringsselskabet *har* været til stede eller deltaget i samtalen, men hvor dette ikke længere er tilfældet. Det er eksempelvis ikke lovligt at aktivere en lydoptager i en taske placeret i et lokale,

⁴⁰ Finanstilsynet, *Undersøgelse af forsikringsselskabers efterforskning ved personskadesager*, side 13.

⁴¹ Andersen, Mads Bryde, *Redegørelse om de retlige problemer ved efterforskning ved mistanke om forsikringssvindler*, side 24.

⁴² Finanstilsynet, *Undersøgelse af forsikringsselskabers efterforskning ved personskadesager*, side 13.

som man herefter forlader, for dermed at aflytte den samtale, der finder sted i ens fravær.⁴³

Det er en forudsætning for bestemmelsens anvendelse, at der anvendes et apparat, hvorfor eksempelvis almindelig lytten ved en dør ikke er omfattet.⁴⁴ Aflytningen skal endvidere være uberettiget, hvilket indebærer, at ikke enhver handling der omfattes af gerningsbeskrivelsen er strafbar. Der må herefter foretages en konkret vurdering i hvert enkelt tilfælde.⁴⁵

3.4.2.3. Sagkyndige erklæringer

En sagkyndig erklæring kan eksempelvis tilvejebringes ved syn og skøn. Dette kan foretages ved anmeldelsen af en skade, hvorefter taksator besigtiger et eventuelt skadessted.

Ydermere kan der i sager om personskade, hvor der er tale om forsikringssummer eller ydelser af en vis størrelse, er det ofte nødvendigt med indhentelse af en speciallægeerklæring, for at belyse forsikringstagerens faktiske tilstand, således at forsikringssummen kan fastsættes retsmæssigt.

Ved en speciallægeundersøgelse er forsikringstageren selvsagt vidende om, at vedkommende bliver undersøgt. Herefter kan det dog diskuteres om forsikringstageren kan mislede undersøgelsen, eksempelvis ved at overdrive sine smerter, for at tilvejebringe en højere erstatningsudbetaling.

Dette var eksempelvis tilfældet i FED.2011.230Ø, hvor speciallægeerklæringer støttede forsikringstagerens påstand om, at hans erhvervsevne var nedsat med mindst 2/3 pga. smerter i armen. Landsretten fandt, at der var diskrepans mellem forsikringstagerens oplyste funktionsniveau og videoen, og at han derfor bevidst havde afgivet urigtige oplysninger om sine helbredsforhold. Se hertil også U.2015.533H, hvor det ikke var bevist, at der forelå et erhvervsevnetab på 60 % efter et færdselsuheld, da den foreliggende lægeerklæring måtte forstås således, at forsikringstageren overdrev sine helbredsmæssige gener. Endvidere svarede Retslægerådet benægtende på et spørgsmål om, hvorvidt forsikringstagerens helbredsmæssige tilstand kunne

⁴³ Andersen, Mads Bryde, *Redegørelse om de retlige problemer ved efterforskning ved mistanke om forsikringssvindler*, side 25.

⁴⁴ Greve, Vagn; Jensen m.fl., *Kommenteret straffelov, den specielle del*, side 441.

⁴⁵ Lovbekendtgørelse nr. 873 af 09.07.2015 - straffeloven, note 1063.

antages at være forenelig med den fysiske aktivitet, der fremgik af nogle for retten foreviste videooptagelser.

Der opstår i denne forbindelse således til tider tvivl om indholdet af en sådan erklæring. Forholdet kan i forbindelse med en eventuel retssag derfor forelægges Retslægerådet til vurdering, da det netop er deres opgave at afgive lægevidenskabelige og farmaceutiske skøn til offentlige myndigheder i sager om enkeltpersoners retsforhold, jf. retslægerådsloven § 1.⁴⁶ Da Retslægerådet via lovgivningen er blevet tildelt disse funktioner, vil domstolene formentlig være tilbageholdende med at tillade parterne at foranstalte alternative beviser om lægevidenskabelige eller farmaceutiske forhold.⁴⁷

3.4.2.4. GPS-sporing

Forsikringsselskaberne har mulighed for at benytte sig af GPS-sporing som efterforskningsmetode, med henblik på at lokalisere og overvåge forsikringstageren samt indhente oplysninger om forsikringstagerens færden.

Der er som udgangspunkt intet til hinder for at anbringe pejlingsudstyr, herunder GPS, på *ydersiden* af et køretøj - eksempelvis en bil - såfremt køretøjet blot ved påmonteringen befinder sig på et *frit tilgængeligt sted*.

Dette blev fastslået i U.2000.2476H, hvorefter pejling ved anvendelse af elektronisk udstyr (GPS) anbragt uden på en bil, ikke ansås som værende et straffeprocessuelt tvangsindgreb, hvorfor der således ikke krævedes en retskendelse.

Selve påmonteringen af pejlingsudstyr er ikke direkte reguleret i lovgivningen. Anderledes forholder det sig dog, såfremt pejlingsudstyret derimod bliver anbragt *inde i bilen*, hvilket efter omstændighederne vil kræve en retskendelse. Ydermere bør det påpeges, at såfremt der skaffes adgang til bilen på et ikke frit tilgængeligt sted, vil dette undertiden kunne medføre en overtrædelse af STRFL § 264, stk. 1. Forsikringsselskabernes benyttelse af de indhentede oplysninger,

⁴⁶ Lovbekendtgørelse nr. 60 af 25.03.1961 om Retslægerådet

⁴⁷ Andersen, Mads Bryde, *Redegørelse om de retlige problemer ved efterforskning ved mistanke om forsikringsvindelse*, side 9.

vil efter omstændighederne endvidere kunne medføre en overtrædelse af PDL's regler.

Der er tale om en meget indgribende efterforskningsmetode, hvorfor dette næppe kan anses som værende i overensstemmelse med god skik, herunder god databehandlings-skik, hvilket kan begrundes i flere forskellige beskyttelses-hensyn. *For det første* kan efterforskningsmetoden navnlig indebære en krænkelse af andre end den efterforskede selv, da registreringen af de data som GPS-sporingen medfører, sker automatisk så længe denne er tændt. Problemstillingen i henhold til dette følger endvidere af, at denne dataindsamling således sker uden aktiv og løbende stillingtagen til, hvorvidt de indsamlede oplysninger er relevante for efterforskningen eller ej. *For det andet* kan GPS-sporingen utilsigtet risikere at foregå på et ikke frit tilgængeligt sted og endvidere strække sig over et længere tidsrum end først tiltænkt.⁴⁸ Dette er i overensstemmelse med Forsikring & Pensions branchekodeks⁴⁹, der tillige fastslår, at anvendelse af GPS-sporing som efterforskningsmetode, strider i mod god skik inden for branchen. I tilknytning hertil skal det nævnes, at Forsikring & Pensions bestyrelse på et møde d. 3. december 2015 besluttede at ændre foreningens branchekodeks i overensstemmelse hermed, således at GPS-sporing, som nævnt, ikke længere kan anvendes i forbindelse med efterforskning af forsikringssvig. Det tidligere gældende branchekodeks opstillede GPS-sporing som en mulig efterforskningsmetode for forsikrings-selskaberne, som kunne anvendes, når mindre indgribende efterforskningsmetoder var udtømte og der fortsat var en bestyrket mistanke om forsikrings-svig.⁵⁰ Denne opfattelse er nu ændret.

En anden mulighed er indhentelse af oplysninger fra en allerede indbygget GPS i bilen, herunder ved en undersøgelse af GPS-registreringerne.

Se hertil FAN.2007.69.305 hvor forsikrings-selskabet indhentede GPS-registrering fra en udlejningsbil, og indhentelsen af disse oplysninger kunne dokumentere forsikringstagerens færden på dagen for forsikringsbegivenheden.

⁴⁸ Finanstilsynet, *Undersøgelse af forsikrings-selskabers efterforskning ved personskadesager*, side 6.

⁴⁹ Branchekodekset er vedlagt som bilag 1.

⁵⁰ Finanstilsynet, *Undersøgelse af forsikrings-selskabers efterforskning ved personskadesager*, side 5-6.

Hertil skal det dog påpeges, at der ligesom ved indhentelse af tele- og masteoplysninger (se hertil afsnit 3.3.2.1.), kræves udtrykkeligt samtykke fra forsikringstageren - hvilket var tilfældet i den ovenfor omtalte ankenævnsafgørelse - før indhentelsen af disse oplysninger kan ske lovligt.

3.4.3. Indhentning af oplysninger

3.4.3.1. Henvendelse til tredjemænd

I forbindelse med forsikringssselskabernes efterforskning forekommer det nærliggende, at disse vil rette henvendelse til eventuelle vidner som har en tilknytning til den konkrete sag eller tredjemænd i den pågældende forsikringstagers nærmiljø, der kan medvirke til, at den konkrete sag oplyses. Dette kan ske gennem opklarende samtaler eller eksempelvis ved forevisning af videoovervågning af forsikringstageren, hvorefter forsikringssselskabet udbeder sig en udtalelse omkring indholdet heraf.⁵¹

Se eksempelvis FED.2011.230Ø, hvor skadeskonsulenten foreviste videoklip af forsikringstageren, som forsikringssselskabet havde indhentet ved at videoovervåge forsikringstageren i en kortere periode. Hertil blev personerne, til hvem videoklipet blev forevist, bedt om at udtale sig omkring, hvorvidt forsikringstagerens generelle tilstand stemte overens med den fysiske aktivitet, som fremgik af videoklipet. Her var tale om både bekendte samt kollegaer til forsikringstageren.

I forsikringsager om tyveri fremgår det af praksis, at forsikringssselskaberne endvidere kan rette henvendelse til tidligere arbejdsgivere og andre, såfremt forsikringstageren eksempelvis ikke kan bevise ægthed eller værdi af de stjålne genstande på grund af manglende kvittering herpå.

Dette var tilfældet i FAN.2015.88.002, hvor skadeskonsulenten, som led i efterforskningen, henvendte sig til forsikringstagerens tidligere arbejdsgiver, en guldsmed, for at undersøge om han var i besiddelse af en oversigt over tidligere køb, da forsikringstageren hverken var i besiddelse af certifikater eller kvitteringer vedrørende dyre stjålne smykker.

⁵¹ Finanstilsynet, *Undersøgelse af forsikringssselskabers efterforskning ved personskadesager*, side 12.

Der er som udgangspunkt intet til hinder for, at forsikringsselskaberne af egen drift kan rette henvendelse til vidner eller tredjemænd i forsikringstagerens nærmiljø, for at afklare nødvendige forhold til brug for vurderingen af en skadesag. Det er således ikke en forudsætning, at der på forhånd foreligger et samtykke fra forsikringstageren. Dog er eventuelle vidner eller tredjemænd ikke forpligtet til at udtale sig eller på anden vis bidrage med oplysninger til forsikringsselskabet.⁵²

Henvendelse til forsikringstagerens nærmiljø kan betragtes som en efterforskningsmetode af indgribende karakter, hvorfor denne kun bør benyttes, hvis mindre indgribende metoder er benyttet, men uden resultat.⁵³

Tredjemands oplysninger tilsidesættes dog i nogle situationer eller tillægges mindre betydning på grund de foreliggende omstændigheder.

Dette var tilfældet i U.2015.533H, hvor forsikringsselskabet afhørte tre vidner, henholdsvis en ven og kollega, en ansat hos en A-kasse, som havde haft forsikringstageren til en jobsamtale, samt en tidligere overordnet til forsikringstageren. Disse vidneudsagn blev dog tillagt mindre betydning, da retten vurderede, at personerne var nære venner af forsikringstageren og derfor afgav forklaringer, der ville kunne hjælpe forsikringstageren.

Ved henvendelse til tredjemand bør forsikringsselskaberne være særligt opmærksomme på, at der ikke må videregives fortrolige oplysninger vedrørende forsikringstageren,. Hverken i henhold til det faktum, at den pågældende forsikringstager har en verserende forsikringssag i forsikringsselskabet eller i hen- seende til andre fortrolige personoplysninger om forsikringstageren.⁵⁴ Dette skyldes, at forsikringsselskaberne er underlagt tavshedspligt, jf. FIL § 117, hvor- for der ikke må videregives oplysninger uden forsikringstagerens samtykke. Tavshedspligten indebærer som hovedregel, at alle personer der er knyttet til forsikringsselskabet, skal hemmeligholde fortrolige oplysninger, som de får kendskab til, under udførelsen af deres hverv. FIL § 117 supplerer endvidere de generelle regler i PDL om behandling af oplysninger om fysiske personer.⁵⁵

⁵² Finanstilsynet, *Undersøgelse af forsikringsselskabers efterforskning ved personskadesager*, side 13.

⁵³ Ibid.

⁵⁴ Finanstilsynet, *Undersøgelse af forsikringsselskabers efterforskning ved personskadesager*, side 6.

⁵⁵ Lovbekendtgørelse nr. 182 af 18.02.2015 om finansiel virksomhed § 117, note 1067.

Tavshedspligten begrænser dermed forsikringsselskabernes mulighed for at drøfte forsikringstagerens forhold med tredjemand, uden et forudgående samtykke fra forsikringstageren.

Forsikringsselskaberne skal endvidere sikre sig, at henvendelsen til tredjemand ikke har forulempende karakter over for den adspurgte - og naturligvis heller ikke over for forsikringstageren.⁵⁶ I tilknytning hertil skal det nævnes, at den adspurgte tredjemand i forsikringstagerens nærmiljø ofte vil befinde sig i en loyalitetskonflikt, i forhold til at ville beskytte forsikringstageren mest muligt, samtidig med at ville afgive den mest sandfærdige forklaring.⁵⁷

Henvendelse til tredjemand kan være af særlig forulempende karakter, såfremt der tages gentagende kontakt til en person, som ikke har lyst til at udtale sig, hvorefter denne kan føle sig chikaneret. En sådan behandling af tredjemand kan indebære en overtrædelse af god skik reglerne, hvis henvendelsen ikke gennemføres på en hensynsfuld måde.⁵⁸

Der kan omvendt foreligge tilfælde, hvor forsikringsselskaberne modtager henvendelser på tredjemands initiativ, herunder som anonyme henvendelser.

Se hertil FAN.2015.88.101, hvor forsikringsselskabet imidlertid efter anmeldelsen af en skade afviste at yde dækning under henvisning til et anonymt brev, som angiveligt angav, at indbruddet var "et stort svindelnummer".

Indhentning af oplysninger fra tredjemand kan altså ske både på baggrund af forsikringsselskabets henvendelse til tredjemand, samt tredjemands henvendelse til forsikringsselskabet.

3.4.3.2. Indhentning af offentligt tilgængelige oplysninger

Forsikringsselskaberne har mulighed for at indhente oplysninger om forsikringstageren i forbindelse med efterforskningen. Såfremt der er tale om offent-

⁵⁶ Finanstilsynet, *Undersøgelse af forsikringsselskabers efterforskning ved personskadesager*, side 16.

⁵⁷ Ibid, side 13.

⁵⁸ Ibid.

ligt tilgængelige oplysninger, er der som udgangspunkt ingen lovmæssige begrænsninger for, hvad forsikringsselskaberne må indhente.

Indhentning af disse offentligt tilgængelige oplysninger kan ske igennem offentlige registre eller ved internetsøgninger - herunder også de sociale medier. De oplysninger, billeder eller andet som kan indhentes på forsikringstagerens eventuelle profil, kan efter omstændigheder medvirke til at belyse eksempelvis forsikringstagerens funktionsniveau i henhold til dennes færden og adfærd. Oplysningerne kan dermed bidrage til at be- eller afkræfte forsikringsselskabernes mistanke om forsikringssvig.⁵⁹

Denne informationssøgning sker undertiden uden, at forsikringstageren er vidende herom, men så længe der søges og indhentes informationer som er offentligt tilgængelige, vil dette ikke være i uoverensstemmelse med STRFL § 263, stk. 2. Det er efter denne bestemmelse strafbart uberettiget at skaffe sig adgang til en andens oplysninger, der er bestemt til at bruges i et informationssystem.

Som udgangspunkt kan offentligt tilgængelige oplysninger herefter frit behandles, når blot forsikringsselskaberne iagttager PDL § 5 om god databehandlingskik samt FIL § 43, om god skik for finansielle virksomheder (se ovenfor afsnit 3.2. og 3.3.). Blot fordi oplysningerne er offentligt tilgængelige, er dette i sig selv dog ikke nok til at udgøre en selvstændig hjemmel, hvorefter forsikringsselskaberne kan behandle oplysningerne.⁶⁰ Der må i denne forbindelse således altid foretages en konkret vurdering af, om der er hjemmel til en behandling af de konkrete oplysninger, herunder om det i den konkrete situation vil være foreneligt med PDL § 5, stk. 1 og FIL § 43, stk. 1. Den konkrete afvejning er netop nødvendig, da der kan være tilfælde, hvor de pågældende oplysninger kan være offentliggjort uden forsikringstagerens samtykke eller viden herom eller tilfælde, hvor oplysningerne kan være ulovligt lagt på internettet.⁶¹ Er der derimod eksempelvis tale om forsikringstagerens personlige facebookprofil, hvor der kan tilgås offentligt tilgængelige oplysninger, må det antages, at disse er offentliggjort af vedkommende selv, eller i det mindste med dennes samtykke.

⁵⁹ Ibid, side 5.

⁶⁰ Ibid, side 11.

⁶¹ Ibid.

Se hertil FAN.2015.87.748, hvor forsikringssselskabet ophævede kaskoforsikringen på en bil og afviste dækning med henvisning til, at klagerens søn var den reelle bruger af bilen. Som begrundelse herfor anførte forsikringssselskabet blandt andet, at det under henvisning til sønnens omfattende opdateringer på sociale medier, herunder Facebook og Instagram, hvor han adskillige gange opdaterede med billeder og kommentarer, hvoraf det fremgik, at han var bruger af bilen, ikke kunne anses i overensstemmelse med klagerens forklaring.

I sådanne tilfælde er der formentlig ikke meget der taler for, at indhentningen strider imod god skik. I forbindelse med indhentningen af offentligt tilgængelige oplysninger, er der altså ikke opstillet nogle direkte begrænsninger, så længe god skik reglerne overholdes.

3.4.3.3. Indhentning af ikke offentligt tilgængelige oplysninger

Først når forsikringssselskaberne indhenter oplysninger, der ikke umiddelbart er offentligt tilgængelige, er der mere der taler for, at reglerne om god skik kan være overtrådt. Begrebet ikke offentligt tilgængelige oplysninger er umiddelbart meget bredt, og vil som oftest omfatte de fleste personoplysninger.⁶²

I praksis kan primært de sociale medier give anledning til tvivl om, hvorvidt der er tale om ikke offentligt tilgængelige oplysninger eller ej. Dette har som udgangspunkt betydning for, hvilke oplysninger der frit kan benyttes i forbindelse med forsikringssselskabernes efterforskning. Begrundelsen herfor er, at indhentningen af *ikke offentligt tilgængelige oplysninger* undertiden kan stride imod regler i PDL (se herom afsnit 3.3.)

Særligt giver det anledning til problemer, hvis der under efterforskningen forsøges at tilgå personlige profiler på de sociale medier, som er lukkede og dermed kun kan tilgås af en nærmere afgrænset persongruppe, herunder forsikringstagerens venner.⁶³ Det må herefter være klart, at forsikringssselskaberne eksempelvis ikke på facebook må posere som ven, oprette en falsk profil og ansøge om venskab eller på lignende måde vildlede forsikringstageren med det

⁶² Betænkning nr. 1500, *om udveksling af oplysninger inden for den offentlige forvaltning*, kap. 2.1.4.1

⁶³ Finanstilsynet, *Undersøgelse af forsikringssselskabers efterforskning ved personskadesager*, side 11.

formål at få adgang til forsikringstagerens profil og oplysninger. Denne betragtning fremgår tillige af Forsikring og Pensions Branchekodeks⁶⁴, hvorefter det er fastslået, at det strider direkte imod god skik, hvis et forsikringsselskab bruger falsk identitet for at opnå venskab med forsikringstageren på sociale medier.

Der kan særligt opstå tvivl i tilfælde, hvor forsikringsselskabet, på anden vis end som følge af efterforskning, har adgang til de ikke offentligt tilgængelige oplysninger. Dette kan eksempelvis være tilfældet når et venskab, mellem forsikringstageren og en af forsikringsselskabet ansat, allerede består. Det er i denne forbindelse tvivlsomt om en skadesbehandler må benytte sig af de oplysninger, der allerede er adgang til, til brug for efterforskningen.

Se hertil FAN.2010.77.228, hvor flertallet fandt, at forsikringsselskabets medarbejder ikke havde tavshedspligt for så vidt angår de oplysninger, som medarbejderen privat havde adgang til gennem den lukkede del af facebook. Forsikringsselskabet var derfor ikke af denne grund, eller af andre grunde i øvrigt, afskåret fra at anvende oplysningerne derfra i forbindelse med efterforskningen. Hertil fandt nævnets mindretal dog, at selskabet *var* afskåret fra at anvende oplysninger, der alene var meddelt til en lukket kreds og dermed var af privat karakter.

Afgørelsen illustrerer netop, at der kan forelægge tvivl for så vidt angår denne efterforskningsmetode.

3.4.4. Observation

Forsikringsselskaberne har som efterforskningsmetode mulighed for at anvende skjult observation af forsikringstager, herunder ved anvendelse af visuel observation, hvor observatøren noterer sine observationer eller ved brug af foto- og videooptagelse.⁶⁵ En sådan observation, af forsikringstageren, kan anvendes til at klarlægge det i sagen oplyste, som giver anledning til mistanke, herunder eksempelvis klarlæggelsen af om forsikringstagerens funktionsniveau stemmer overens med det af forsikringstageren oplyste.

⁶⁴ Branchekodekset er vedlagt som bilag 1.

⁶⁵ Finanstilsynet, *Undersøgelse af forsikringsselskabers efterforskning ved personskadesager*, side 14.

Se hertil FED.2011.230Ø, hvor skadeskonsulenten observerede forsikringstageren og udarbejdede en observationsrapport, hvorefter der endvidere foretoget videoovervågning. Observationen og videoovervågningen havde til formål at klarlægge forsikringstagerens funktionsniveau.

Visuel observation er undertiden svær at bevise, hvorfor der i praksis som oftest anvendes foto- og videooptagelse. Denne form for observation må undertiden karakteriseres som en indgribende efterforskningsmetode, da det for forsikringstageren kan føles som en stærk krænkelse af privatlivets fred, når denne bliver bekendt med, at der er blevet foretaget observation uden viden eller samtykke hertil.⁶⁶ Det må herefter være udgangspunktet, at en observation ikke må foretages på en sådan måde, at forsikringstageren forulempes, herunder eksempelvis ved at denne føler sig enten forfulgt eller truet eller således, at det er åbenbart for andre personer, at observation finder sted. Dette er endvidere i overensstemmelse med Forsikring & Pensions Branchekodeks.⁶⁷

På trods af observationens særdeles indgribende karakter, må det dog anføres, at observation undertiden kan være den eneste reelle mulighed for forsikrings-selskaberne for, at kunne afklare en mistanke om samt bevise forsikrings-svig.⁶⁸

3.4.4.1. Observation på ikke frit tilgængelige steder

Det er ikke lovligt *uberettiget* at *fotografere* personer der befinder sig på et *ikke frit tilgængeligt sted*, jf. straffelovens § 264 a. Det samme gælder ligeledes den, der, ved hjælp af andre apparater, uberettiget iagttager sådanne personer.

Det er en forudsætning for bestemmelsens anvendelse, at der benyttes et apparat. Omfattet af bestemmelsen er derfor også digitale videooptagere, som undertiden må sidestilles med fotografiapparatet. Observation der alene foretages med "det blotte øje", er således ikke tilstrækkeligt og falder derfor uden for bestemmelsens anvendelsesområde.⁶⁹

⁶⁶ Ibid.

⁶⁷ Branchekodekset er vedlagt som bilag 1.

⁶⁸ Finanstilsynet, *Undersøgelse af forsikringsselskabers efterforskning ved personskadesager*, side 15.

⁶⁹ Greve, Vagn m.fl., *Kommenteret straffelov, den specielle del*, side 452.

Det er ydermere et krav, at den iagttagede person befinder sig på et *ikke frit tilgængeligt sted*. Bestemmelsen må derfor forstås på en sådan måde, at den opstiller et forbud mod fotografering og iagttagelse af personer, der befinder sig på et åbenbart privat område, som ikke er offentligt tilgængeligt.⁷⁰ Det er i relation hertil uden betydning, hvor den iagttagende person befinder sig, men forholdet kan efter omstændigheder være omfattet af STRFL § 264, stk. 1, såfremt der uberettiget skaffes adgang til et ikke frit tilgængeligt sted. Af betydning for STRFL § 264 a's anvendelse er således alene den iagttagede persons placering. Dette udgangspunkt kan dog modificeres, såfremt den fotograferede eller iagttagede person, ikke er det primære fokus – og dermed ikke det egentlige motiv. Heraf følger, at personens tilstedeværelse på det ikke frit tilgængelige sted, kan være af en så sekundær karakter, at det ville være urimeligt at straffe.⁷¹ Dette kan eksempelvis tænkes at være tilfældet, hvor en arkitektonisk interesseret fotograferer et hus på trods af, at husets beboere befinder sig på altanen.⁷²

Den nærmere afgrænsning af det ikke frit tilgængelige sted, må som udgangspunkt antages at kunne fortolkes i overensstemmelse med den pågældende ejendoms retlige og dermed matrikulære grænsedragning.⁷³ Herfra kan det endvidere sluttes modsætningsvist, at offentligt tilgængelige steder ikke er omfattet af bestemmelsen.

Private befordringsmidler på offentligt tilgængelige steder kan imidlertid give anledning til tvivl og befinder sig derfor i et gråzoneområde i forhold til afgrænsningen. Sten Schaumburg-Müller anfører i tilknytning hertil i artiklen U.2006B.229: *"Personer i bil på en offentlig vej kan frit fotograferes, og det samme må gælde personer der befinder sig i skibe eller både på havet..."*⁷⁴

Se i forlængelse heraf FED.2011.230Ø om et tilfælde med en forsikringstager, der under en af forsikringssselskabet foretaget videoovervågning, befandt sig på en båd. Der bliver ikke i sagen taget konkret stilling til spørgsmålet, men ud fra ovenstående, kan der anlægges den betragt-

⁷⁰ Andersen, Mads Bryde, *Redegørelse om de retlige problemer ved efterforskning ved mistanke om forsikringssvindl*, side 28.

⁷¹ KBET 1971 nr. 601 straffelovrådets betænkning om privatlivets fred, side 60.

⁷² Greve, Vagn m.fl., *Kommenteret straffelov, den specielle del*, side 453.

⁷³ Andersen, Mads Bryde, *Redegørelse om de retlige problemer ved efterforskning ved mistanke om forsikringssvindl*, side 28.

⁷⁴ U.2006B.229, Sten Schaumburg-Müller, *Personbilleder og ikke frit tilgængeligt sted*, side 232.

ning, at forsikringssselskabets efterforskningsmetode ikke i denne henseende, er strafbar efter STRFL § 264 a, da det private befordringsmiddel - båden - befinder sig på et frit tilgængeligt sted.

Fotograferingen og iagttagelsen skal endvidere efter bestemmelsens ordlyd være *uberettiget*. Med dette udtryk angives således, at ikke enhver handling der omfattes af gerningsbeskrivelsen nødvendigvis er uberettiget - og dermed strafbar. Det er herefter det klare udgangspunkt, at fotograferingen og iagttagelsen vil være uberettiget, når der ikke foreligger et samtykke hertil fra den fotograferede eller iagttagede.⁷⁵

Slutteligt må det anføres, at PDL omfatter elektronisk databehandling, jf. PDL § 1, stk. 1, hvorfor digital videooptagelse uden videre må være omfattet af loven.⁷⁶ Da et billede eller en videooptagelse af forsikringstageren herefter er at anse som en oplysning om denne person og dermed en behandling omfattet af PDL § 3, nr. 2, skal forsikringssselskaberne endvidere iagttage denne lov samt de heri fastsatte begrænsninger⁷⁷ (se mere om PDL i afsnit 3.3.).

3.4.4.2. Observation på frit tilgængelige steder

Forsikringssselskaberne er som udgangspunkt ikke begrænset i deres adgang til at fotografere og videooptage personer på offentligt tilgængelige steder, jf. ovenfor. Den nærmere afgrænsning af, hvad der herefter udgør frit tilgængelige steder, kan i fysisk henseende som udgangspunkt afgrænses modsætningsvist i overensstemmelse med STRFL § 264 a. Det er således klart, at private huse og tilhørende områder ikke er frit tilgængelige steder.⁷⁸

Afgrænsningen af hvad der er frit tilgængeligt sted, kan dog være vanskelig at foretage i relation til offentligt tilgængelig *privat* ejendom og en række steder lader sig i relation hertil ikke let kategorisere. Dette gør sig eksempelvis gældende for så vidt angår private fællesarealer eller steder hvor almenheden uden

⁷⁵ Greve, Vagn m.fl., *Kommenteret straffelov, den specielle del*, side 453.

⁷⁶ U.2006B.229, Sten Schaumburg-Müller, *Personbilleder og ikke frit tilgængeligt sted*, side 3.

⁷⁷ Ibid.

⁷⁸ Ibid, side 1.

videre kan skaffe sig adgang, herunder gårdspladser og i visse tilfælde også trappeopgange mv. Også private bygninger, herunder eksempelvis butikker, restaurationer og lignende, eller steder hvor man alene færdes med et særligt ærinde, herunder skoler og hospitaler mv. giver undertiden anledning til tvivl.⁷⁹

Det kan herfor diskuteres, hvorvidt disse steder bør betragtes som frit tilgængelige steder eller ej. Som hovedregel må besvarelsen af spørgsmålet afhænge af, hvorvidt almenheden kan opholde sig lovligt på det pågældende sted, og hvorvidt ejeren udtrykkeligt har betinget adgangen af, at der ikke fotograferes.⁸⁰ Der synes ikke at være lovhjemmel til at straffe fotografering og videoptagelse af personer på sådanne steder, hvor almenheden i almindelighed kan opholde sig lovligt. Dette kan begrundes med, at straf som bekendt kræver lovhjemmel og at der ikke er hjemmel til en udvidet fortolkning af STRFL's regler og anvendelsesområde, jf. STRFL § 1. Et behov for beskyttelse af fotografering på frit tilgængelige steder må altså søges varetaget på anden vis, end ved en uhjemlet udvidende fortolkning af STRFL § 264 a.⁸¹

Af særlig relevans er herefter, *for det første*, TVL § 1, hvorefter det er reguleret, at *private* ikke må foretage tv-overvågning af gade, vej, plads eller lignende områder, som benyttes til *almindelig færdsel*. Tv-overvågning forstås herefter som *vedvarende* eller *regelmæssig gentagen* personovervågning ved hjælp af *fjernbetjent* eller *automatisk virkende* tv-kamera, fotografiapparat eller lignende apparat. TVL's regler om tv-overvågning finder tilsvarende anvendelse på opsætning af sådant apparat med henblik på overvågning.

Begrebet *private* kan omfatte både private enkeltpersoner samt private juridiske personer - og dermed også forsikringsselskaber.⁸² Forsikringsselskaberne kan herefter benytte sig af tv-overvågning som efterforskningsmetode, med henblik på at føre kontrol med forsikringstagerens adfærd og færd.

⁷⁹ Ibid.

⁸⁰ Andersen, Mads Bryde, *Redegørelse om de retlige problemer ved efterforskning ved mistanke om forsikringssvindler*, side 28.

⁸¹ U.2006B.229, Sten Schaumburg-Müller, *Personbilleder og ikke frit tilgængeligt sted*, side 3.

⁸² Lovbekendtgørelse 2007-10-11 nr. 1190 om tv-overvågning, note 1.

TVL regulerer alene områder, der benyttes til *almindelig færdsel*. Dette betyder altså, at områder som er ikke frit tilgængelige, ikke er reguleret af TVL, men derimod omfattet af STRFL § 264 a. For disse områder har TVL udelukkende betydning for, hvornår der er pligt til at oplyse om, at der sker tv-overvågning.⁸³

Overvågningen skal endvidere være *vedvarende*, hvorfor der må være tale om optagelse eller iagttagelse af en vis varighed. Optagelser som gentages *regelmæssigt*, og dermed kan karakteriseres som systematiske, er også omfattet. Dette betyder, at anvendelse af kameraer, som kun træder i funktion med faste mellemrum eller på bestemte tider, eller når bestemte personer indtræder i billedet, herfor omfattes af bestemmelsen.⁸⁴

Overvågningen skal ske ved hjælp af et *fjernbetjent* eller *automatisk virkende* kamera. Overvågning ved hjælp af et kamera, som styres manuelt af en person, der befinder sig ved kameraet, anses altså ikke som tv-overvågning i lovens forstand.⁸⁵ Herfor er manuel videoovervågning af en forsikringstager ikke begrænset af TVL.

Den behandling af personoplysninger som en tv-overvågning og videoobservationer iøvrigt indebærer, er ligesom anden behandling af personoplysninger reguleret af PDL⁸⁶ (se herom afsnit 3.3.).

For det andet må der endvidere anføres den betragtning, at observation, herunder fotografering og videooptagelser af personer på frit tilgængeligt sted, efter omstændighederne, kan udgøre en krænkelse af EMRK art. 8 om retten til respekt for privatliv og familieliv. Man kan således anlægge den betragtning, at der også i det offentlige rum, kan være behov for privatlivsbeskyttelse, da privatlivet jo som bekendt, også har en social dimension. Dette må dog antages alene at kunne gøre sig gældende i relativt ekstreme tilfælde, hvor der er tale om en konstant overvågning, således at observationen indtager karakter af chikanøs adfærd.

⁸³ http://www.datatilsynet.dk/fileadmin/user_upload/dokumenter/Publikationer/Pjece_om_tv-overvaagning.pdf, set d. 13.04.2016.

⁸⁴ Lovbekendtgørelse 2007-10-11 nr. 1190 om tv-overvågning, note 2.

⁸⁵ http://www.datatilsynet.dk/fileadmin/user_upload/dokumenter/Publikationer/Pjece_om_tv-overvaagning.pdf, set d. 13.04.2016.

⁸⁶ Ibid.

Af særlig relevans er slutteligt, *for det tredje*, STRFL § 264 d, hvorefter det forhold, at der *uberrettiget videregives* meddelelser eller billeder vedrørende en andens private forhold eller i øvrigt billeder af den pågældende under omstændigheder, der *åbenbart* kan forlanges unddraget offentligheden, reguleres.

I praksis er det ofte den videre anvendelse af den pågældende fotografering eller videooptagelse der giver anledning til tvister, da det netop er den efterfølgende videregivelse der opleves som krænkende på grund af manglende kendskab til materialet.⁸⁷ Det må hertil dog bemærkes, at der skal være tale om en vis grovhed for at statuere strafbarhed efter bestemmelsen, hvilket må følge af kravet til "*åbenbarhed*", jf. bestemmelsens ordlyd.⁸⁸ Så vidt vides, foreligger der i retspraksis ikke tilfælde, hvor der har været tale om en så krænkende efterforskningsvirksomhed fra forsikringsselskabets side af, at forholdet har været retsstridigt efter STRFL § 264 d. Det er dog sædvanligt, at der i forbindelse med forsikringsselskabernes observation, sker en videregivelse af materialet.

Se hertil eksempelvis U.2012.1893V om en forsikringstager, der blev videoovervåget i forbindelse med renovering af et sommerhus og FED.2011.230Ø om en forsikringstager, der blev videoovervåget i forbindelse med et strandbesøg. Der var i begge sager tale om en efterfølgende videregivelse af videomaterialet, men tilsyneladende ikke af en så åbenbar krænkende karakter, at forholdene var omfattet af STRFL § 264 d.

STRFL § 264 d har derfor næppe praktisk relevans i henhold til den videregivelse der sker i forbindelse med forsikringsselskabernes efterforskning, hvorfor bestemmelsen sigte formentlig ikke retter sig mod de situationer, som der er fokus på i dette speciale.

3.5. Orienteringskravet

Reglerne i PDL kap. 8 medfører, at forsikringsselskabet altid skal orientere forsikringstageren efter endt efterforskning. Forsikringstageren skal således informeres om, hvilke efterforskningsskridt forsikringsselskabet har anvendt,

⁸⁷ U.2006B.229, Sten Schaumburg-Müller, *Personbilleder og ikke frit tilgængeligt sted*, side 5.

⁸⁸ Ibid.

samt hvilke oplysninger forsikringsselskabet har registreret.⁸⁹ Forpligtelsen udspringer af, at der under forsikringsselskabets efterforskning kan fremkomme personlige oplysninger om forsikringstageren.

Orienteringskrav gælder også i sager, hvor efterforskning har været foretaget, men mistanken som følge heraf er blevet afkræftet. Det har altså ingen betydning for orienteringskravet, om forsikringsselskabet efterfølgende sletter oplysningerne eller om forsikringstageren opnår udbetaling af erstatning eller ej.⁹⁰

Forsikringsselskabernes tilsidesættelse af orienteringskravet giver anledning til selvstændige juridiske overvejelser og problemstillinger og behandles ikke yderligere i dette speciale.

3.6. Opsummering

Forsikringsselskabernes efterforskning er som udgangspunkt uproblematisk, såfremt der benyttes sædvanlige og anerkendte efterforskningsmetoder. Først når der benyttes indgribende og uproportionale efterforskningsmetoder forekommer dette problematisk, da disse efter omstændighederne kan indebære en overtrædelse af den retlige regulering.

Ovenstående afsnit har haft til formål at klarlægge de retlige rammer - eller med andre ord, de retlige begrænsninger - som forsikringsselskaberne er underlagt, når de foretager efterforskning i sager, hvor der er mistanke om forsikringssvig. Som det fremgår af nærværende kapitel, er det ikke altid ganske klart, hvordan de gældende regler skal anvendes. Dette er der formentlig ikke meget at gøre ved, da den retlige regulering hovedsageligt har forskellige oprindelser; STRFL, TVL, FIL, PDL og EMRK.

Den retlige regulering af forsikringsselskabernes efterforskning medfører dog - det særlige lovgrundlag taget i betragtning - i et vist omfang en overlapping,

⁸⁹ Finanstilsynet, *Undersøgelse af forsikringsselskabers efterforskning ved personskadesager*, side 7.

⁹⁰ Ibid.

hvorefter der kan fastslås nogle enkelte udgangspunkter, herunder overholdelsen af god skik for finansielle virksomheder samt god databehandlingskik.

Kapitel 4

Retsvirkningerne ved tilsidesættelse af den retlige regulering

4.1. Generelt

Den opstillede retlige regulering af forsikringssekskabernes efterforskning udgør en beskyttelse af forsikringstageren. Dette retsgrundlag danner endvidere grundlag for, hvilke retsvirkninger en tilsidesættelse af den retlige regulering vil medføre. Samtlige bestemmelser (som gennemgået i kap. 3) indeholder således nogle beskyttelseshensyn, som ikke mister sin betydning, blot på grund af det forhold, at forsikringstageren er under mistanke for - eller rent faktisk har - begået forsikringssvig. Forsikringstageren er således ikke mindre beskyttet i henseende til selve regelkrænkelsen, hvorfor det er nødvendigt, at se på den enkelte bestemmelse og beskyttelseshensynet heri. Retsvirkningerne af beskyttelsen korresponderer imidlertid ikke nødvendigvis med beskyttelseshensynet, og særligt retsvirkningerne af overtrædelsen af god skik påkalder sig i denne forbindelse særskilt opmærksomhed.

4.2. God skik

Finanstilsynet fungerer som tilsynsmyndighed på det finansielle område og har som følge heraf til opgave at påse, at de finansielle virksomheder, herunder forsikringssekskaberne, overholder den finansielle lovgivning.⁹¹ Det er som udgangspunkt derfor også Finanstilsynet, der træffer afgørelse i sager vedrørende overtrædelse af god skik i henhold til FIL § 43, stk. 1.⁹²

⁹¹ Jensen, Camilla Hørby m.fl., *Bankjura*, side 31.

⁹² Jensen, Camilla Hørby m.fl., *Bankjura*, side 195-197.

Foruden Finanstilsynet, fungerer Datatilsynet sideløbende som tilsynsmyndighed, for så vidt angår overholdelsen af reglerne i PDL, herunder overholdelsen af god databehandlingsskik i henhold til PDL § 5, stk. 1. Anvendelsesområdet for god databehandlingsskik vil imidlertid støtte sig op af god skik for finansielle virksomheder, da denne angiver den sektorspecifikke gode skik. Man kan således anlægge den betragtning, at en overtrædelse af god skik, jf. PDL § 5, stk. 1, formentlig altid tillige vil medføre en overtrædelse af god skik, jf. FIL § 43, stk. 1.

Som ovenfor anført har Forsikring & Pension i medfør af branchekodekset⁹³ udstedt nogle retningslinjer, der kan være medvirkende til at fastlægge det nærmere indhold af god skik reglerne. Retningslinjerne har dog ikke, isoleret set, nogle direkte retsvirkninger ved forsikringsselskabernes overtrædelse heraf, da Forsikrings & Pension ikke er beføjet til at udstede retsregler. Der er dog tale om retningslinjer, som kan være *retningsgivende* inden for branchen, og der kan derfor stilles spørgsmålstegn ved, om forsikringsselskaberne i en vis udstrækning alligevel bliver bundet af disse retningslinjer.

I tilknytning hertil skal det påpeges, at Finanstilsynet er ikke forpligtet til at behandle alle henvendelser og klager omkring overtrædelse god skik. Som resultat heraf vil *enkeltstående* overtrædelser derfor normalt ikke føre til sanktioner, hvorimod kontinuerlige overtrædelser, der undertiden kan anses som udtryk for en generel praksis fra forsikringsselskabets side, føre til indskriden i form af sanktionering med påbud og eventuel bødestraf. Da FIL endvidere henregnes som et offentligretligt retsgrundlag, vil en overtrædelse af god skik imidlertid ikke have nogle direkte civile konsekvenser, men kan alene have en vis afsmittende virkning på visse civile spørgsmål.⁹⁴

Sammenfattende kan dette således give anledning til nogle retlige overvejelser omkring den *reelle* retsvirkning af god skik, da konsekvenserne ved overtrædelser heraf, formentlig ikke har større indvirkning på forsikringsselskaberne. Dette betyder dog ikke, at der er tale om en ubetydelig bestemmelse, da en adfærd i strid med god skik kan risikere at indebære den konsekvens, at det

⁹³ Branchekodekset er vedlagt som bilag 1.

⁹⁴ Jensen, Camilla Hørby m.fl., *Bankjura*, side 195-197.

grundlæggende tillidsforhold mellem forsikringstageren og forsikringsselskabet ikke kan opretholdes.

4.3. Ulovligt tilvejebragte beviser

Det påhviler forsikringsselskabet at bevise, at der foreligger forsikringssvig (som anført i afsnit 1.6.). Det er derfor selvsagt en naturlig del af forsikringsselskabernes efterforskning, at foretage handlinger (som anført i kap. 3), der kan tilvejebringe og sikre bevis herfor, da beviset efter omstændighederne kan ses som en formidling og erkendelse af den konkrete virkelighed.⁹⁵

I den civile retspleje eksisterer forhandlingsprincippet, hvorefter det er parterne der forestår bevisførelsen. Dette betyder også, at det er parterne der bestemmer, hvilke beviser der skal føres samt hvad der skal føres bevis for.⁹⁶ Når parterne har ført deres beviser for retten, er det herefter retten, der på grundlag af disse beviser afgør, hvilke faktiske omstændigheder der skal lægges til grund for sagens pådømmelse, jf. RPL § 344, stk. 1. Dette er udtryk for rettens frie bevisbedømmelse, da der undertiden ikke er generelle lovregler, som regulerer bevisbedømmelsen.

Det er i dansk ret imidlertid tilladt at benytte ulovligt tilvejebragte beviser i en retssag, da hensynet til at opnå den materielt korrekte afgørelse vægtes særdeles højt. Med andre ord kan det altså siges, at hensynet til sagens korrekte udfald vægtes højere, end hensynet til selve bevisets lovlige tilvejebringelse.

Se hertil U.2012.1893V, hvor forsikringstageren protesterede mod forsikringsselskabets fremlæggelse af beviser, omfattende afskrifter af lydfiler vedrørende optagelser af samtaler mellem forsikringstageren og forsikringsselskabets skadeskonsulent samt skjulte videooptagelser af forsikringstageren. Retten udtalte i denne forbindelse:

*"Der gælder i dansk ret ingen generel regel om, at kun beviser, der er tilvejebragt på lovlig vis, kan fremlægges. Det er derfor uden betydning for fremlæggesspørgsmålet, om der kan rejses tvivl om lovligheden af den fremgangsmåde, der er anvendt ved tilvejebringelsen af materialet."*⁹⁷

Og retten fortsætter:

⁹⁵ Zahle, Henrik, *Om det juridiske bevis*.

⁹⁶ Bang-Pedersen, Ulrik Rammeskov & Christensen, Lasse Højlund, *Den civile retspleje*, side 461.

⁹⁷ U.2012.1893V, side 1894.

"Der er tale om udendørsoptagelse af sagsøgeren under omstændigheder, der ikke vedrører forhold af privat karakter eller åbenbart kan forlanges unddraget offentligheden. Der er derfor ikke grundlag for at antage, at fremlæggelsen vil indebære en sådan krænkelse af sagsøgeren, at fremlæggelse ikke bør tillades. Der er heller ikke grundlag for at antage, at en fremlæggelse af bilagene er uden betydning for afgørelsen af de spørgsmål, der skal tages stilling til under sagen. Bilagene kan derfor fremlægges, og der kan gøres brug af materialet under bevisførelsen".⁹⁸

Retten har mulighed for at afskære en bevisførelse, der efter omstændighederne skønnes uden betydning for sagen, jf. RPL § 341. Afskæring af bevisførelse kan ske ex officio eller efter parternes anmodning, men anvendes i praksis formentlig med en vis forsigtighed. Der har på området for ulovligt tilvejebragte beviser ikke udviklet sig nogle faste retningslinjer for vurderingen, hvorfor retten skal foretage en konkret vurdering i hvert enkelt tilfælde. Såfremt retten ikke vælger at afskære bevisførelsen som overflødig, kan retten i stedet vælge at tillægge den ulovlige tilvejebringelse betydning i forbindelse med bevisbedømmelsen – hvis retten altså ikke ser helt bort fra dette forhold, og derfor behandler beviset på lige fod med andre beviser.⁹⁹

Parternes mulighed for at forestå bevisførelsen og rettens frie bevisbedømmelse heraf har således afgørende betydning for en retssag.¹⁰⁰ Der kan imidlertid fremføres forskellige argumenter for ikke at tillægge ulovligt tilvejebragte beviser betydning for sagens afgørelse.

For det første bør retten ikke bygge sin afgørelse på stødende eller ulovlige handlinger foretaget af forsikringsselskabet, da den beviset efter omstændighederne kan have begrænset værdi.¹⁰¹ En ulovlig overvågning kan eksempelvis være konstrueret eller redigeret og beskyttelsesinteressen fremhæves, hvilket begrundes med, at de nuværende teknologiske muligheder, er så langt i udviklingen, at det ikke længere kan siges at sætte grænserne.¹⁰²

For det andet er de retlige rammer, der kan opstilles på området for forsikringsselskabernes efterforskning, selvsagt med til at sikre den enkelte forsikringsta-

⁹⁸ Ibid.

⁹⁹ Bang-Pedersen, Ulrik Rammeskov & Christensen, Lasse Højlund, *Den civile retspleje*, side 461.

¹⁰⁰ Ibid, side 461.

¹⁰¹ Ibid, side 462.

¹⁰² U.2004B.85, *Ulovligt tilvejebragte beviser i civile retssager*, side 2.

gers rettigheder. Man kan således stille sig undrende over for, hvilken *reel* betydning dette i givet fald har, såfremt de processuelle regler - der i sit klare udgangspunkt bør være medvirkende til at værne om disse rettigheder og materielle reglers gennemførelse - tillige giver adgang til muligheden for, at fremføre ulovligt tilvejebragte beviser. Det kan således forekomme problematisk, at den bevismæssige regulering ikke i sit indhold, er reguleret i overensstemmelse med den materielle regels formål, hvilken til dels i medfør heraf kan synes illusorisk. For at de materielle regler, der kan opstilles, kan fungere som et socialt normativt og *virksomt* regelsæt, må det være en forudsætning, at der ikke foreligger en mulighed for, at fremføre beviser, som er tilvejebragt i strid med den gældende lovregulering. Omvendt kan der naturligvis argumenteres for, at beviset kan have afgørende betydning for parternes retstilling, herunder den *korrekte* retstilling, hvorfor der også må ses på den processuelle sammenhæng, hvorefter den materielt korrekte afgørelse kan tilvejebringes.

4.4. Opsummering

Den retlige regulering af forsikringsselskabernes efterforskning medfører som udgangspunkt en beskyttelse af forsikringstageren - dette uanset det faktum, at forsikringstageren er under mistanke for, eller rent faktisk har, begået forsikringssvig. Den retlige regulering danner endvidere grundlag for, hvilke retsvirkninger en tilsidesættelse heraf indebærer for forsikringsselskabet. Som det fremgår af ovenstående kapitel, korresponderer disse retsvirkninger dog ikke nødvendigvis med beskyttelseshensynet i de enkelte bestemmelser. Særligt retsvirkningerne af god skik giver anledning til retlige overvejelser, og sammenfattende må det anføres, at en overtrædelse af disse regler formentlig ikke har betydelige konsekvenser for forsikringsselskaberne. De retlige forbud der kan opstilles er endvidere sammenholdt med de processuelle regler ikke til hinder for forsikringsselskabernes mulighed for, at benytte sig af ulovligt tilvejebragte beviser i forbindelse med en retssag.

Kapitel 5

Konklusion

I nærværende speciale er alene forsikringssekskabernes *efterforskning* af forsikringsssvig behandlet, herunder de anvendte efterforskningsmetoder samt retsvirkningerne ved en eventuel overtrædelse af den retlige regulering heraf.

Forsikringssekskaberne kan ved efterforskning benytte sig af en række forskellige efterforskningsmetoder, hvorefter det er udgangspunktet, at fremgangsmåden skal følge proportionalitetsprincippet. Efterforskningen skal således stå i et rimeligt forhold til sagens omfang, og skal derfor udføres på en sådan måde, at mere indgribende efterforskningsmetoder kun bør benyttes, såfremt mindre indgribende efterforskningsmetoder er anvendt uden resultat.

Mistanke om forsikringsssvig kan altså afklares ved anvendelsen af flere efterforskningsmetoder, herunder ved afklarende dialog, tekniske undersøgelser, indhentning af oplysninger samt observation.

Udgangspunktet for den retlige regulering følger af flere forskellige retsgrundlag. Disse retsgrundlag udgøres af STRFL, TVL, FIL, PDL og EMRK – og må efter omstændighederne nærmere ses som retlige *begrænsninger*. Det er ikke altid ganske klart, hvordan disse retsregler skal anvendes, hvilket kompliceres yderligere af, at der er tale om forskellige retskilder som ikke umiddelbart er sammentænkte. På trods af dette, kan der imidlertid fastslås nogle enkelte udgangspunkter, der gør sig gældende i henhold til alle efterforskningsmetoderne. Disse udgangspunkter angår overholdelsen af *god skik* for finansielle virksomheder samt god databehandlingsskik. Forsikringssekskabernes efterforskning må derfor begrænses til, hvad der kan rummes, inden for begrebet redelig og loyal adfærd samt rimelig og lovlig behandling.

Det må imidlertid konkluderes, at retsvirkningerne af forsikringssekskabernes tilsidesættelse af den retlige regulering, ikke nødvendigvis korresponderer med dette beskyttelseshensyn. Dette skal undertiden ses i sammenhæng med de processuelle regler, der gør det muligt, at benytte ulovligt tilvejebragte beviser i forbindelse med en retssag.

I henhold til forsikringssekskabernes efterforskning af sager med mistanke om forsikringsvig, kan der altså overordnet drages den konklusion, at denne efterforskning frit kan foretages, så længe dette ikke begrænses af de retlige forbud, som er opstillet i dette speciale.

Forkortelser

EMRK	Lovbekendtgørelse nr. 750 af 19.10.1998 om Den Europæiske Menneskerettighedskonvention (inkorporeringsloven)
FAN	Ankenævnet for Forsikring
FIL	Lovbekendtgørelse nr. 182 af 18.02.2015 om finansiel virksomhed
PDL	Lovbekendtgørelse nr. 429 af 31.05.2000 om behandling af personoplysninger
STRFL	Lovbekendtgørelse nr. 873 af 09.07.2015 - straffeloven
TVL	Lovbekendtgørelse nr. 1190 af 11.10.2007 om tv-overvågning

Litteraturliste

Retskilder

- Kommissionsbetænkning nr. 1377 af 1999 om børnepornografi og IT-efterforskning.
- Lovbekendtgørelse nr. 60 af 25.03.1961 om retslægerrådet
- Lovbekendtgørelse nr. 182 af 18.02.2015 om finansiel virksomhed
- Lovbekendtgørelse nr. 429 af 31.05.2000 om behandling af personoplysninger
- Betænkning nr. 1500 om udveksling af oplysninger inden for den offentlige forvaltning.
- Kommisionsbetænkning nr. 601 af 1971 om straffelovsrådets betænkning om privatlivets fred.
- Lovbekendtgørelse nr. 1190 af 11.10.2007 om tv-overvågning
- Lovbekendtgørelse nr. 873 af 09.07.2015 - straffeloven
- Lovbekendtgørelse nr. 750 af 19.10.1998 om Den Europæiske Menneskerettighedskonvention (inkorporeringsloven)

Bøger

- Jønsson, Henning; Kjærgaard, Lisbeth, *Dansk forsikringsret*, 9. udgave, (2012).
- Greve, Vagn; Jensen, Poul Dahl; Nielsen, Gorm Toftegaard, *Kommenteret straffelov, den specielle del*, 10. omarbejde udgave, (2012).
- Bang-Pedersen, Ulrik Rammeskov; Christensen, Lasse Højlund, *Den civile retspleje*, 2. udgave, (2010).
- Zahle, Henrik, *Om det juridiske bevis*, (1976).
- Jensen, Camilla Hørby; Clausen, Nis Jul; Jørgensen, Tanja; Legind, Nina Dietz; Løfquist, Mette Winther; Pedersen, Hans Viggo Godsk, *Bankjura*, 2. udgave, (2013).

Rapporter

- Finanstilsynet, *Undersøgelse af forsikringsselskabers efterforskning ved personskadesager*, (2015).

Artikler

- Sennels, Carsten, *Mistænkelige forsikringssager*, Juristen, (2012), nr. 4, side 191-200.
- Andersen, Mads Bryde, *Redegørelse om de retlige problemer ved efterforskning ved mistanke om forsikringssvindler*, (2011).
- Ugeskrift for Retsvæsen(2000), side 1631.
- U.2006B.229, Sten Schaumburg-Müller, *Personbilleder og ikke frit tilgængeligt sted*.
- U.2004B.85, *Ulovligt tilvejebragte beviser i civile retssager*.
- Blume, Peter, *Behandling af personoplysninger i finansielle virksomheder*, Erhvervsjuridisk tidsskrift, (2003), nr. 3.

Hjemmesider

- http://www.forsikringogpension.dk/presse/Statistik_og_Analyse/analyser/Documents/Litteratur%20om%20forsikringssvindler.pdf
- http://www.datatilsynet.dk/fileadmin/user_upload/dokumenter/Publikationer/Pjece_om_tv-overvaagning.pdf

Domsliste

Forsikrings- og Erstatningsretlig Domssamling

FED.2011.230Ø

FED.2009.6V

FED.1996.841Ø

FED.1996.361V

Ugeskrift for Retsvæsen

U.2015.533H

U.2012.1893V

U.2000.2376H

U.1986.203V (fodnote 132)

Ankenævn

FAN.2015.88.002

FAN.2015.88.101

FAN.2015.87.748

FAN.2015.86.875

FAN.2010.77.228

FAN.2007.69.305

FAN.2007.69.020

FAN.2005.62.420

Bilagliste

Bilag 1 - Forsikrings og Pensions Branche Kodeks, Februar 2016.