

## **Rekommendation för försäkringsföretagens utredningsverksamhet av oklara försäkringsfall**

*Antagen av Svensk Försäkrings styrelse den 21 mars 2023*

### **Bakgrund**

Försäkringsidén bygger på ett ömsesidigt förtroende mellan försäkringstagaren och försäkringsföretaget, där försäkringsföretaget vid skaderegleringen bör kunna utgå från att försäkringstagarens uppgifter är korrekta. Erfarenheten visar dock att det förekommer att försäkringstagare lämnar oriktiga uppgifter i bedrägligt syfte. Försäkringsföretagen har ansvar för att skydda försäkringskollektivets intresse av att säkerställa att enskilda försäkringstagare inte genom försäkringsbedrägeri gynnas på ett otillbörligt sätt. Försäkringsbranschen har också, i likhet med andra samhällsviktiga funktioner, ett ansvar för att förebygga brott. Ytterst är försäkringsföretagens arbete med att utreda oklara försäkringsfall och förebygga försäkringsbedrägerier samt annan brottslighet en förutsättning för att kunna bedriva försäkringsverksamhet.

Mot denna bakgrund är det viktigt att försäkringsföretagen aktivt arbetar för att förebygga, förhindra och upptäcka försäkringsbedrägerier och därmed sammanhängande brottslighet.

### **Rekommendationens syfte**

Denna rekommendation syftar till att klargöra de legala och etiska ramar inom vilka försäkringsföretagens utredningsverksamhet ska hålla sig när utredning sker av oklara fall samt vid misstanke om försäkringsbedrägeri eller andra brottsliga förfaranden. Såvitt avser behandling av personuppgifter kompletteras rekommendationen av Svensk Försäkrings rekommendation om behandling av personuppgifter inom försäkringsföretagens utredningsverksamhet.

Rekommendationen gäller för såväl försäkringsföretag som tjänstepensionsföretag. När försäkringsföretag anges i rekommendationen omfattas även tjänstepensionsföretag.

Rekommendationen är vidare tillämplig på utredningar av skador inom samtliga försäkringslag. Syftet med rekommendationen är att den ska bidra till att utredningar sker på ett etiskt och korrekt sätt samt för att försäkringstagare inte anklagas för brott på felaktiga grunder. Rekommendationen ger också vissa anvisningar om arbetsmetoder. Grundläggande är att utredningsverksamheten ska följa gällande rätt.

Rekommendationen är avsedd att tillämpas av försäkringsföretagen. Om ett försäkringsföretag uppdrar åt någon utomstående att fullgöra viss utredningsverksamhet ska företaget säkerställa att rekommendationen tillämpas även i detta fall.

## **Förhållandet till brottsbekämpande myndigheter**

Målet för försäkringsföretagens utredningar är i första hand att skaffa ett tillräckligt underlag för att fatta beslut i ersättningsfrågan. Försäkringsföretagen har samtidigt ett ansvar för att förebygga, förhindra och upptäcka försäkringsbedrägerier och därmed sammanhängande brottslighet. Vid en tydlig misstanke om brott ska därför en anmälan göras till polisen eller annan relevant brottsbekämpande myndighet.

Eftersom ansvaret för att utreda och lagföra brott ligger på de brottsbekämpande myndigheterna måste utredningsverksamheten bedrivas i samarbete med dessa myndigheter. Genom att anmäla misstänkta brott får utredningsverksamheten också en brottspreventiv funktion.

## **Utredning**

Vid misstanke om oriktigt krav eller försäkringsbedrägeri ska en särskild utredning göras för att få misstanken avfärdad eller bekräftad. Utredningsverksamhetens syfte är således att ge försäkringsföretaget ett underlag för ett korrekt beslut i ersättningsfrågan. Rutinerna i Svensk Försäkrings rekommendation Grundläggande principer för skadebehandling ska så långt det är möjligt tillämpas även i dessa utredningsärenden, men avvikelser får förekomma om det är nödvändigt för att klargöra försäkringsfallet.

Ett utredningsärende kan omfatta såväl försäkringstagaren som annan förmånstagare under försäkringen. Försäkringstagare och annan förmånstagare inryms i begreppet "den försäkrade" i denna rekommendation.

Den försäkrade ska snarast möjligt underrättas när en utredning görs. En underrättelse behöver dock inte lämnas om en sådan kan antas motverka ändamålet med utredningen.

Försäkringsföretaget ska ge den försäkrade möjligheten att förklara oklara omständigheter. Hot och otillbörliga påtryckningar får inte påverka utredningen och ska hanteras enligt respektive försäkringsföretags rutiner.

Av hänsyn till den försäkrade är det av största vikt att utredningen sker så skyndsamt som möjligt. Försäkringsföretagen kan under utredning samarbeta, biträda varandra och utbyta information under de förutsättningar som anges under avsnittet Sekretess och behandling av personuppgifter.

## **Bevisupptagning och bevissäkring**

I försäkringsföretagens utredningsverksamhet får bevis säkras för att utreda försäkringsfallet. Informationsinhämtning via Internet och andra öppna källor är tillåten. Informationshämtning får också ske från nedlagda förundersökningar, även om sådana uppgifter kan omfattas av sekretess.

Det är tillåtet att använda sig av bevisprovokation i utredningsarbetet (det vill säga att använda provokativa åtgärder för att kunna bevisa att någon har begått ett brott). Däremot får inte brottsprovokation ske.

Det är tillåtet att med ljud spela in ett samtal i vilket utredaren själv deltar. Övriga deltagare i samtalet bör normalt informeras om att ljudinspelning sker. Det är också tillåtet att bilddokumentera sådant som är av betydelse för utredningen. Bilddokumentation bör dock användas med restriktivitet, varvid särskild hänsyn ska tas till att den personliga integriteten inte kränks. Hemlig ljud- och bildupptagning får inte ske.

### **Tipspengar**

Det förekommer att försäkringsföretagen erbjuds upplysningar om begångna eller planerade brott mot att de betalar ersättning i form av s.k. tipspengar. Med tipspengar i det här sammanhanget avses betalning för information som ett försäkringsföretag får i syfte att få tillbaka försäkrad egendom och förhindra felaktiga utbetalningar av försäkringsersättning. Försäkringsföretagen bör i huvudsak följa de rutiner för tipspengar som Polismyndigheten använder. Varje försäkringsföretag bör också ha interna rutiner för handläggning av tipspengar.

Vid bedömningen av om tipspengar ska lämnas, bör tipsarens situation analyseras. Av särskilt intresse är framför allt brottslig bakgrund, inblandning i aktuell brottslighet och framtida roll i utredningen som eventuellt vittne. Någon betalning får inte ges till en person som kan misstänkas för delaktighet i den aktuella brottsligheten.

Vid betalning av tipspengar är det viktigt att påpeka att anonymitet inte kan garanteras om tipsarens identitet är känd för försäkringsföretaget.

Vid bestämmandet av skälig ersättning till tipsaren bör hänsyn tas till dennes arbetsinsats, kostnader för nedlagt arbete och risktagande.

### **Dokumentation**

Det som framkommer under ett försäkringsföretags utredning ska dokumenteras skriftligen.

### **Resultat av utredningen**

När en utredning avslutas ska försäkringsföretaget så snart som möjligt lämna ett beslut utifrån resultatet av utredningen. Utredningen ska vara underbyggd och objektiv. Om beslutet innebär att den försäkrade inte får någon ersättning eller endast en del av begärd ersättning, ska han eller hon så snart som möjligt skriftligen meddelas bolagets slutliga beslut. Skälen till försäkringsbolagets beslut ska redovisas samt även resultatet av utredningen i lämplig sammanfattning. Det ska alltså stå klart för den försäkrade varför försäkringsbolaget inte lämnar ersättning.

Det kan dock finnas skäl att inte lämna ut utredningsmaterialet till den försäkrade, till exempel om förundersökning pågår eller av hänsyn till enskild uppgiftslämnare.

I övrigt gäller försäkringsavtalslagens regler för skadereglering och information.

Resultatet av utredningen kan medföra att försäkringsföretaget gör en anmälan till Polismyndigheten eller annan relevant myndighet. Även om åtal inte väcks för bedrägeri eller åtalet ogillas av domstol, kan försäkringsföretaget avslå ett ärende om det inte är bevisat att rätt till ersättning enligt försäkringsvillkoren föreligger. Bevisbördan och beviskraven i försäkringsärenden skiljer sig från vad som gäller för att någon ska dömas för ett brott och regleringen följer av civilrättsliga principer. Vid ett avslagsbeslut har den försäkrade möjlighet att få ärendet överprövat.

## **Sekretess och behandling av personuppgifter**

Utredningen tillförs ofta material som innehåller känsliga eller integritetskänsliga uppgifter angående den försäkrade eller andra personer som berörs av utredningen. Alla personuppgifter ska behandlas enligt dataskyddsförordningen.<sup>1</sup>

Uppgifter hos försäkringsföretagen ska lämnas till myndigheter, som med lagstöd begär och har rätt att ta del av sådana uppgifter. Uppgifter får även användas i samband med rättslig prövning vid domstol eller lämnas till Polismyndigheten eller annan relevant myndighet i samband med en anmälan om misstänkt brott.

Uppgifter som lämnats till domstol och som grundar sig på den försäkrades anspråk, får delges massmedia om de är offentliga i rättegången. Som utgångspunkt är uppgifter under en rättegång offentliga. Försäkringsföretag bör dock iaktta återhållsamhet i dessa situationer.

Försäkringsföretag får samarbeta och biträda varandra i utredningsärenden. Larmtjänst AB utgör en del av detta samarbete. Det finns även möjlighet till ett mer allmänt informationsutbyte mellan försäkringsföretagen inför gemensamma utredningar och projekt, om det kan anses motiverat med hänsyn till möjligheten att upptäcka, förhindra och förebygga brott.

Om ett försäkringsföretag får reda på att ett annat försäkringsföretag kan misstänkas bli eller ha blivit utsatt för brott, bör det förstnämnda försäkringsföretaget underrätta det andra. Detta kan aktualiseras till exempel genom den information som fås med stöd av det branschgemensamma skadeanmälningsregistret (GSR).

Sekretessbelagda uppgifter får lämnas till ett annat försäkringsföretag vid misstanke om brott mot företaget som begär upplysningen.

På motsvarande sätt kan ett försäkringsföretag underrätta en myndighet när det, med utgångspunkt i försäkringsföretagets material, kan misstänkas att ersättning från det allmänna (exempelvis via socialförsäkringar) kan komma att utbetalas på felaktig grund eller genom brott.

En förutsättning för att uppgifter och information ska få delas med annat försäkringsföretag eller myndighet enligt ovan är dock att det finns konkret anledning till misstanke och att informationen bara gäller ett enskilt fall. De handlingar eller uppgifter som ett försäkringsföretag lämnar ut eller som begärs

---

<sup>1</sup> Se även Svensk Försäkrings rekommendation om behandling av personuppgifter inom försäkringsföretagens utredningsverksamhet.

utlämnande, ska inte vara mer omfattande än vad som är nödvändigt med hänsyn till det ändamål för vilket de begärs eller ska användas till.

Informationsutbytet enligt denna rekommendation får endast ske genom försäkringsföretagens utredningsavdelning eller annan i respektive företag utsedd funktion med motsvarande förtroendeställning.

Utredningsmaterialet ska gallras i enlighet med dataskyddsförordningen.

### **Utredare – kompetenskrav**

Försäkringsföretagens utredningsverksamhet ska hanteras av särskilt utsedda utredare.

En utredare bör ha tillräcklig kompetens för att handlägga oklara försäkringsfall eller ärenden vid misstanke om försäkringsbedrägeri.

Personen bör ha en kvalificerad utredningsteknisk bakgrund, bland annat innefattande kunskap om relevanta lagar och andra regler vad avser försäkring, brott och brottsutredning, eller annan ändamålsenlig utbildning.

En närmare beskrivning av lämpliga kompetenskrav återfinns i bilaga 1.

### **Ikraftträdande**

Denna rekommendation ersätter Svensk Försäkrings riktlinjer för försäkringsföretagens utredningsverksamhet från den 1 november 2018 och träder i kraft den 1 juli 2023.

## Bilaga 1

# Kompetens- och utbildningskrav för utredare

## Innehåll i introduktionsutbildning som genomförs av Larmtjänst

- Översikt av branschgemensamt arbete för att utreda oklara försäkringsfall och motverka försäkringsrelaterad brottslighet
- Presentation av de tjänster som tillhandahålls av Larmtjänst
- Demonstration av Larmtjänsts extranät
- Demonstration av Larmtjänsts databaser
- Internationellt arbete avseende oklara försäkringsfall och försäkringsrelaterad brottslighet
- Samverkan mellan bolag och myndigheter
- Branschrekommendation för försäkringsföretagens utredningsverksamhet av oklara försäkringsfall
- Branschrekommendation om behandling av personuppgifter inom försäkringsföretagens utredningsverksamhet
- Tipspolicy
- Presentation/demonstration av GSR

Larmtjänsts introduktionsutbildningar erbjuds normalt två gånger per år. Nya utredare bör genomgå introduktionsutbildning så snart som möjligt efter anställning.

## Innehåll i introduktionsutbildning som genomförs av respektive försäkringsföretag

### Försäkringsjuridik (del 1)

- Grunder i försäkringsavtalslagen (FAL) och trafikskadelagen
- Brottmål, tvistemål och processer
- Beviskrav
- Preskription
- Avslut av försäkring i förtid
- Personuppgiftsbehandling (GDPR)
- Sekretess
- Penningtvätt och sanktionslistor

### Försäkringskunskap (del 2)

Utredarna behöver ha tillräckliga kunskaper om respektive bolags produkter för att kunna genomföra en utredning:

- Villkor
- Skadesystem
- Interna policyer och processer

### **Övergripande Utredningsmetodik (del 3)**

Tillräckliga baskunskaper i utredningsteknik för att kunna genomföra en utredning inom det skadeområde där utredaren ska verka:

- Personskador
- Fordon
- Sak
- Företag

Varje försäkringsföretag bestämmer tidsåtgång för respektive delmoment. Det är viktigt att introduktionsutbildning erbjuds i ett tidigt skede till nyanställda utredare.