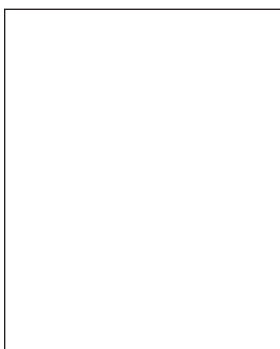


Forsikringssvind – åbenhed er et must!

af Skadekonsulent **Preben G. Wæsel**, Skade og Teknik, Codan Forsikring



Vi fejrer ikke noget ind under gulvtæppet – der er ikke noget at lede efter – men søger du, så slå op i SKADEREGISTERET.

Konkurrencen i erhvervslivet er hård – ikke mindst i forsikringsbranchen.

Denne artikel omhandler betragtninger og fakta omkring forsikringssvind, der belaster erhvervet i tiltagende grad og har en række eksempler fra Australien, hvor man i udstrækt grad anvender skaderegistre.

Preben G. Wæsel

Skaderegistre

Flere lande har oprettet et skaderegister i større eller mindre omfang. I Danmark har vi intet skaderegister, men branchen er meget interesseret i oprettelsen af et sådant register.

For år tilbage udarbejdede branchen en vejledning i behandlingen af skadesager specielt med henblik på, hvad sagsbehandleren skulle være opmærksom på af eventuelle mistænkeligheder.

Ingen er i tvivl om, at langt de fleste forsikringskunder er ærlige mennesker.

I 1996 modtog branchen afslag fra myndighederne på en ansøgning om tilladelse til at oprette et skaderegister.

Måske var man bange for, at et register kunne misbruges på forskellig vis. Forsik-

ringsbranchen besluttede i stedet for, at iværksætte en revidering af føromtalt vejledning. Efter et års udvalgsarbejde fødtes en ny og tidssvarende vejledning i 1997.

Med tiden er begreberne og normerne flyttet, således at det ikke længere er ømtåleligt – officielt at tale om, at selskaberne selv foretager efterforskning i mistænkelige sager.

Man kaldte en spade for en spade og døbte udvalget ”Svindludvalget”, ligesom vejledningen helt åbent blev navngivet ”Svindelhåndbogen”. Samtidig med arbejdet med ”Svindelhåndbogen“ arbejdedes der videre med myndighederne i det fortsatte ønske om at få grønt lys til at oprette et skaderegister.

Myndighederne har ultimo 1997 barslet med en ny betænkning til en ny registerlov – kun een, og dækkende både det private og

offentlige område. Det er tanken, at ændre navnet fra Registertilsynet til Datatilsynet.

Videoovervågning

Tiden arbejder for et mere reguleret samfund – på visse områder. Vi skal derfor passe på, ikke at fremmane spøgelse "Big Brother is watching you". For det er naturligvis ikke det, der er hensigten med at dæmme op for forsikringssvindel eller andre former for ulovligheder.

I Danmark er der indført videoovervågning i busserne, hvor disse kører i risikofyldte områder. Overvågning ikke mindst af hensyn til buschaufførerne. Banker og flere forretninger har længe haft videoovervågning.

Sikring af udvendige vægge/skallen på forretningscentre med videoovervågning er også indført for flere år siden. Senest er der indført fotografering af chauffører og evt. passager, hvis hastighedsbestemmelserne overtrædes. Nægtet bilejeren at have ført bilen, tilsendes han det optagne foto, hvor en sort bjælke dækker passagereren. Således en klar tilkendegivelse af, at samfundsborgerne har accepteret nødvendigheden af, at der gøres forskellige tiltag – som for eksempel en registrering – for at dæmme op for ulovligheder af den ene eller anden art.



Det offentlige system har for længst har indset nødvendigheden af at samkøre flere og flere forskellige registre.

Det synes uforståeligt hvorfor der ikke er politisk vilje til at lade forsikringsselskaberne gå sammen om et register, der ganske enkelt skal registrere få data omkring en skade, der anmeldes til selskaberne.

Derved kan en borger ikke lave svindel ved for eksempel at anmelde den samme skade til flere selskaber. Det vil heller ikke være muligt,

at lyve overfor et selskab ved at fortie, at han er opsagt fra sit tidligere selskab – eksempelvis på grund af svingagtige oplysninger i en skade.

En mere sikker vej til at undgå ulovligheder af forskellig art, er naturmetoden – naturligvis. Forebyggelse er en langsigtet løsning – men den rigtigste. Vi har det bedst med at kunne se hinanden i øjnene.

Mange voksne mennesker ser stort på småsvindel som lidt skattesnyderi, momssnyderi, lidt sort arbejde og smugleri i mindre omfang. Børnene tager som bekendt ved lære af de voksne og disses moralbegreber. Det er derfor børnene vi skal have fat i, så de kan vokse op med en anden indstilling til tingene og dermed lysten til at udvise en større ærlighed. Skolerne har kriminalpræventive foredrag – erhvervsvejledning, praktik mv. På disse steder kan man udmærket tale om de forannævnte emner.

Holdningsændringer

Det er en holdningsændring, vi skal have opbygget i samfundet. I fjernsynets "OBS"-udsendelser kan der laves spot også om emnet forsikringssvindel – og oplyses om forsikringsbranchens forskellige tiltag som undervisning internt omkring forsikringssvindel – registrering af skader mv.

En dusørordning for oplysninger om forsikringssvindel af den ene eller anden art vil også være aktuel.

I Norge har man for mange år siden oprettet et svindelregister kaldet FOSS-registeret (Forsikringsselskaperenes Sentrale Skaderegister) og registeret har netop fået ny koncession fra Datatilsynet til at fortsætte med et centralt skaderegister. Forsikringsselskaberne afslører årligt over 700 svindelsager, hvor en del af disse er udsprunget af det centrale skaderegister.

I Norge har man opfundet en slags logo – en "Snylte", der lanceres som "milliardæren Snylte".

Ingen i Norge, som har set, hvad der står i registeret, er urolige af den grund.

En engelsk undersøgelse viste fornylig, at folk i dag er mindre ærlige, end de var for 20 år siden, og nutidens børn vil vokse op til at være mere uærlige som voksne. Samfundet har ingen interesse i at moralen er for nedadgående.

En dommer i Texas, USA, udtalte fornylig, at der i år 2050 ville være flere indsatte i fængslerne end på fri fod, hvis tendensen i det generelle kriminelle tiltag fortsætter.

Derfor må der sættes ind på det forebyggende område.

Landet down under – Australien

Jeg besøgte Australien i oktober 1997. Det er en af verdens yngste nationer, der fejrede 200-års jubilæum i 1988. Der er 17,7 mio. indbyggere. Urbefolkningen, aborigines, udgør 260.000 personer.

Befolkningen lever på et område, der er større end Europa eller på samme størrelse som USA minus Alaska. Tværs over øst-vest er der ca. 4000 km og fra nord til syd ca. 3200 km. Der lever ca. 2 personer pr. km².

Klimaet går fra tempereret i syd over subtropisk til tropisk i nord.

Svindelregister

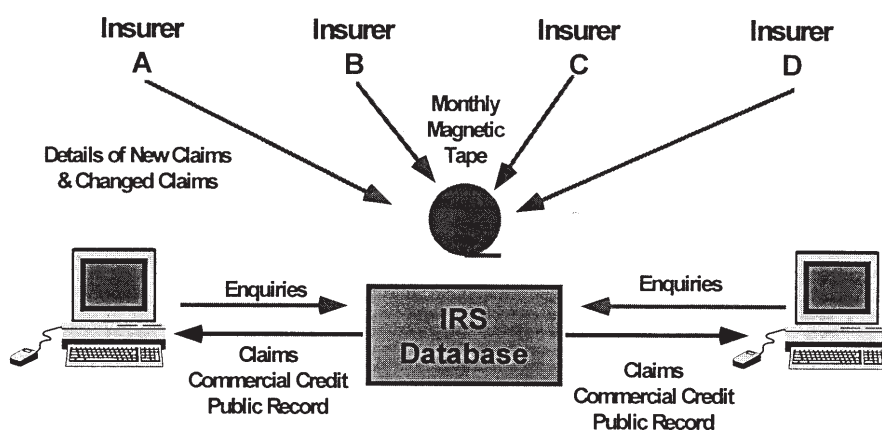
I Australien har man for mange år siden oprettet et meget omfattende svindelregister kaldet "IRS", Insurance Reference Services (fig. 1). Historisk skete der dette, at det private kreditfirma, "CRAA", Credit Reference Association of Australia Ltd., i 1984 oprettede en database for forsikringsbranchen. Det var før, der blev lovgivet på området, hvilket senere er sket.

Nogle forsikringsselskaber benyttede databasen og andre gjorde det ikke, idet man havde sin egen database. Databasen omhandler mange emner som skattegæld, gæld i øvrigt, restancer, offentlige kendelser og domme m.m.

I 1991 oprettede forsikringsbranchen i Australien sit eget skaderegister "IRS", idet man udskilte sig fra "CRAA". Registeret har en database med skader og oplysninger om erhvervskredit og offentlige registeroplysninger. "IRS", der er en non profit organisation, ejes af de fleste forsikringsselskaber, og mere end 100 enkeltpersoner som Insurance Assessors – Loss Adjusters og Claims Investigators. Kort sagt det ejes af medlemmerne.

"ICA", der er den australske forsikringsorganisation, Insurance Council of Australia, udpeger således fire ud af de otte direktører i

Figur 1: How the IRS database works



"IRS"s bestyrelse. Kun medlemmerne af "IRS" kan trække på systemet.

Forsikringsskader

"IRS" har en database, der er et uvurderligt redskab for medlemmerne, til brug for opklaring af svindelkrav, bekræftelse af skadeforløb samt til måling af underwriting risici.

Der er i 1997 mere end 12 millioner skader i databasen, som øges med 200.000 pr. måned.

Erhvervskredit

Medlemmerne får via "IRS" automatisk adgang til erhvervskreditforløb for personer og virksomheder. Kreditoplysningerne vedligeholdes af "CRAA" og omfatter enkeltheder om tidligere misligholdelse af erhvervskredit. I øvrigt uden ekstraudgifter for spørgeren.

Offentlige registre

Medlemmerne af registeret får ligeledes automatisk adgang til offentlige registeroplysninger, som eksempelvis konkurs, gældsdomme, stævninger og tilsigelser. Oplysningerne fås også omkostningsfrit.

Anden anvendelse

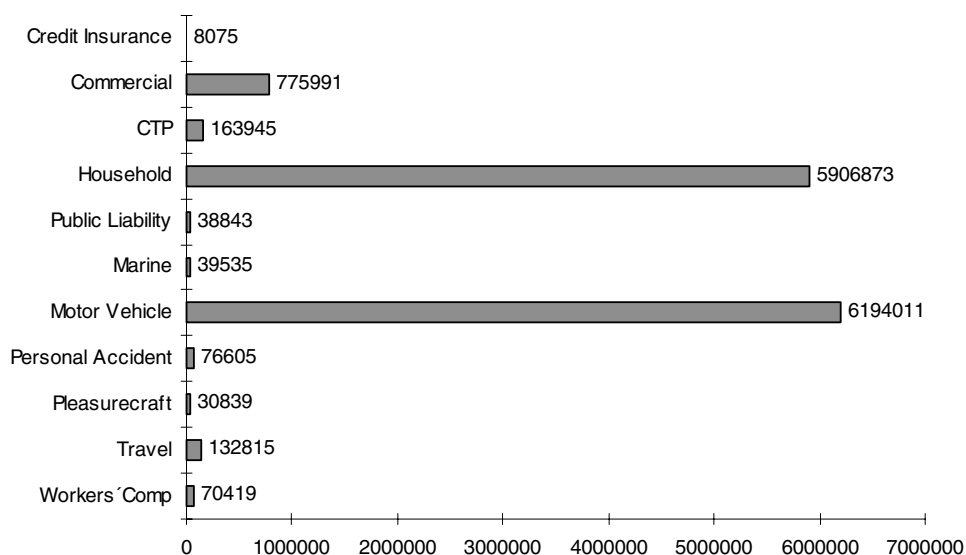
Adgang til IRS sker via ON-LINE systemet med en simpel PC'er og modemforbindelse – som den billigste måde at spørge på, mens en telefonisk forespørgsel er 3 gange så dyr.

Ønsker et selskab overvågning af en person's eller virksomheds situation, gøres dette gerne for en periode på 12 måneder. Man får simpelthen pr. post tilsendt de eventuelle løbende nye registreringer, som for eksempel konkurs, betalingsstandsning eller misligholdelsesdomme. IRS yder også service i form af forespørgsel til andre specialregistre over eksempelvis virksomheder, direktører og indehavere.

Medlemmer kan indsende oplysninger om mistede genstande i det australskasiatiske skaderegister "ALR", hvorefter ALR vil søge i det verdensomspændende register over tabte og stjålne genstande på medlemmernes vegne.

IRS databasen kan ikke bruges af hvem som helst eller til hvad som helst. Som tidligere nævnt er det kun stab af forsikringsselskaber og skadetaksatorer, som abonnerer på ordningen samt lovhåndhævende myndighe-

Figur 2: Claims in IRS Calims Register by Type as at 1 January 1997



der, som er autoriseret af bestyrelsen af IRS. Databasen må kun anvendes til kontrol af forsikringssvindler ved vurdering af risici og regulering af skader. En oversigt over størrelsesforhold og indhold er vist på fig. 2.

Åbenhed er et must

Forsikringsselskaberne, der er medlemmer, skal oplyse sine kunder om dette medlemskab samt at en begrænset del af oplysningerne kan blive indrapporert til IRS.

Hvis en begæring eller skade bliver afvist som følge af oplysninger fra IRS's database, skal kunden meddeles dette skriftligt, ligesom pgl. skal oplyses om, at der kan udleveres en kopi af vedkommendes IRS-sag ved en skriftlig henvendelse til IRS.

En følge af åbenhedspolitikken er, at en registreret person eller virksomhed har adgang til egne sager i IRS's database og ret til at stille spørgsmål vedrørende information i basen.

Hvis man spørger til en sag, påtager IRS sig

at undersøge den, og hvis det er relevant også at foretage eventuelle korrektioner. Hvis oplysninger i en IRS sag slettes eller ændres væsentligt, har den person eller firma, som sagen omhandler, ret til at få kopier af den ændrede sag sendt til de medlemmer, som allerede har modtaget de tidligere oplysninger.

Hvis en person eller virksomhed er utilfreds og problemet ikke kan løses via IRS's afdeling for offentlig adgang, vil man henvise til forsikringsselskabets klagebehandlingsproces.

Alarmerende skadeforløb

Analyse af et skadeforløb hos en selvstændig håndværker viser, at mange små skader kan være lige så belastende som få store skader.

Det er ikke unormalt, at forsikringsselskaberne betaler "små" skader uden først at sende en taksator ud til kunden.

Fig. 3 illustrerer tydeligt, at der er registreret påfaldende mange sikringssmeltningsskader.

Figur 3: Case study No. 1 – The Electrician

EMPLOYER SELF	OCCUPATION ELECTRICIAN	DATE 060590
INSURANCE FILE		
INSURANCE CLAIMS		
DATE	MEMBER(S) NAME	INS AMOUNT CLM REFERENCE NO. ASSN
311093	RACQ	HO 116 ACCIDENT 104504968 JNT
270893	RACQ	HO 220 DAMAGE 104382129 JNT
270493	RACQ	HO 270 FUSION 104174097 JNT
290992	RACQ	HO 360 STORM 103831493 JNT
061092	RACQ	HO 598 THEFT 103809250 JNT
180992	RACQ	HO 260 FUSION 103775623 JNT
080792	GIO GENERAL	HO 867 STORM 26028466 INSD
020792	SUNCORP	HO 209 FUSION 0601627P JNT
280692	SUNCORP	HO 130 DAMAGE 0596207W JNT
100592	SUNCORP	HO 50 ACCIDENT 0578266V JNT
160492	SUNCORP	HO 349 FUSION 0571958D JNT
130492	SUNCORP	HO 125 FUSION 0566916C JNT
030392	SUNCORP	HO 164 FUSION 0556599E JNT
201191	SUNCORP	HO 100 FUSION 0507647U JNT
041191	GIO GENERAL	HO 180 FUSION 26000318W INSD
261091	FAI INSURANCE	MV 0 THEFT 4M4288V INSD
240991	SUNCORP	HO 200 FUSION 0478177H JNT
201090	LUMLEY GENERAL	CL 40 FUSION BG000006593 INSD
300890	CU TRAVEL & GEN	TR 423 ACCIDENT 09C381583 INSD
040690	LUMLEY GENERAL	CL 2800 DAMAGE BG000006077 INSD
290490	LUMLEY GENERAL	CL 586 FUSION BG000006017 INSD
020390	SUNCORP	HO 235 FUSION 0241429T JNT
230290	SUNCORP	HO 65 FUSION 0237412J JNT
020190	SUNCORP	HO 188 ACCIDENT 0209340R JNT
171089	SUNCORP	HO 720 ACCIDENT 0178479X JNT
300989	SUNCORP	HO 263 FUSION 0175329X JNT
200889	LUMLEY GENERAL	CL 81 FUSION BG00005324 INSD
280689	LUMLEY GENERAL	CL 870 FUSION BG00005169 INSD
250489	SUNCORP	HO 349 STORM 0121970Y JNT
120389	LUMLEY GENERAL	CL 1284 ACCIDENT BG00004769 INSD
060289	SUNCORP	HO 130 FUSION 0081512H JNT
070189	SUNCORP	HO 99 FUSION 0076626J JNT
131188	LUMLEY GENERAL	CL 0 FUSION BG00004419 INSD
131188	LUMLEY GENERAL	CL 140 FUSION BG00004430 INSD
301088	SUNCORP	HO 179 ACCIDENT 0048951R JNT
301088	LUMLEY GENERAL	CL 71 FUSION BG00004551 INSD
171088	LUMLEY GENERAL	CL 485 FUSION BG00004369 INSD
130988	SUNCORP	HO 104 ACCIDENT 0037770M JNT
080688	SUNCORP	HO 219 FUSION 0013279W JNT
210588	LUMLEY GENERAL	CL 1564 ACCIDENT BG00004122 INSD

Dette kan være mistænkeligt, ikke mindst fordi forsikringskunden er elektriker.

Forsikringsselskabet Suncorp er ikke så dårligt, som det ser ud til. Ligesom selskabet Lumley har Suncorp nemlig opdaget den høje skadeforekomst for denne person, hvor forsikringen ikke blev fornyet medio 1991. Kunden har efterfølgende ændret adresse og er igen blevet forsikret via en anden afdeling af Suncorp ultimo 1991. Suncorp begik den samme fejl som så mange andre forsikringsselskaber, idet man ikke opbevarede vigtige identitetsinformationer om personen – som fødselsdato, kørekort m.m. Dertil kommer, at deres system ikke var gearet til at kunne konstatere, at denne person tidligere var nægtet forsikring i selskabet.

Selvtægt

Analyse af sagsforløbet hos et mindre firma og dets direktør viser, at “der går ikke røg af en brand, uden der er ild i den” (fig. 4).

Efter en konkursbegæring i april 1992 er der iværksat en frivillig akkord i maj 1992. Der ses registreret misligholdelse af erhvervs-

kredit i juli 1992 som følge af tilbagetagelse af et leaset køretøj. Køretøjet blev stjålet i september 1992. Noget indikerer, at biludlejningsfirmaet kan have taget sig selv til rette og hentet køretøjet og eventuelt solgt det for at dække sit tilgodehavende. Hvis dette er tilfældet, er kravet om den påståede stjålne bil fremsat i ond tro. Check det – og bliv begejstret for hjælpen via IRS.

Hvordan behandles en kunde, der anmoder om at blive forsikret?

Han skal underskrive en erklæring, hvor han oplyser om sine eventuelle tidligere forsikringsforhold, skader mm. Han skal acceptere, at eventuelle skader registreres i IRS og godkende, at forsikringsselskabet retter henvendelse – i tegningssituationen – til IRS. Vil han ikke acceptere disse krav, kan han ikke blive forsikret. Branchen forlanger, at der spilles med åbne kort hele vejen rundt.

Hvordan behandles en sag om et stjålet køretøj?

Et sagsforløb hos Royal & Sunalliance er eksempelvis således:

Figur 4: Case study No. 2 – The Company Director

EMPLOYER		OCCUPATION		DATE	
TERLYN P/L		DIRECTOR		010491	
C S TRADING P/L		DIRECTOR		010288	
INSURANCE FILE					
INSURANCE CLAIMS					
DATE	MEMBER(S) NAME	INS	AMOUNT	CLM	REFERENCE NO. ASSN
190992	GIO-SIO VIC	MV	15192	THEFT	S92201814 INSD
300791	COMM UNION	MV	1139	PARKED	23A327217804107 INSD
131290	COMM UNION	MV	3000	COLLISION	23A327217804012 INSD
070990	COMM UNION	MV	1000	COLLISION	23A327217703009 INSD
160688	COMM UNION	MV	6800	UNKOWN	23A3272177 INSD
131087	COMM UNION	MV	3045	DAMAGE	23A3272178 INSD
PUBLIC FILE					
DIRECTORSHIP DETAILS					
DATE	NAME				FILE NO.
100191	TERLYN SERVICES P/L (IN LIQ)				15542079
BANKRUPTCY ACT					
DATE	TEXT	PROCEEDINGS NO.			ASSN
070592	ARRANGEMENT	126/92 VIC			PRIN
COMMERCIAL FILE					
DEFAULT REPORT LISTING					
DATE	MEMBER(S) NAME	AC	AMOUNT	RR	REFERENCE NO. ASSN
200792	CITICORP REC	L	13793	RL	1201069607 PRIN

Et køretøj anmeldes stjålet telefonisk. Forsikringsmedarbejderen noterer ikke blot navn og adresse og sender en skadeanmeldelse – der lyttes og noteres – til brug for den efterfølgende sagsbehandling.

Det noteres, om hændelsen lige var sket, om kunden virkede berørt af skaden, hvordan skaden var opstået etc. Disse oplysninger kan være af værdi, når der senere sammenlignes med dels andre oplysninger og dels oplysningerne på den skriftlige anmeldelse.

Sagen går videre til en sagsbehandler, der ud fra en "check-liste" vurderer, om der er tale om en regulær sag, eller om noget bør undersøges nærmere. I sidste tilfælde gives sagen til afdelingen "SCU", en Special Claims Unit, hvor der kan være en tidligere politimand ansat. En sagsbehandler i SCU foretager alle nødvendige ekstra check, som police-teksten, klausuler, tegningsdato og for hvor lang en periode – præmien er betalt, skader på policen, forespørgsel til IRS, værdi på køretøjet, evt. finansiering, vurdering af gerningsstedet som evt. risiko-område samt hvad der i øvrigt er oplyst om køretøjet.

Alle disse fremskaffede oplysninger anføres på en "File-note", og sagen går videre til en investigator, der tager et overblik over notaterne og skønner, om der er grund til at gå dybere ind i sagen – eller om den blot skal ind i det almindelige sagsforløb. Da han – i dette tilfælde – er eneste ansatte investigator, kan han også beslutte, om sagen skal til et eksternt investigator-firma, der i øvrigt skal have licens.

Royal & Sunalliance har valgt at opdele skaderne i 4 kategorier således:

- I) en politisag
- II) en forhandlingssag – SCU
- III) en normal sag (efter undersøgelse i SCU)
- IV) en almindelig og regulær sag

Når en investigator er færdig med sine undersøgelser, giver han sagen og en rapport til en forsikringsmedarbejder i SCU. Det er denne medarbejders opgave af afslutte sagen. Han kan eventuelt vælge at indkalde skade-

lidte til en forhandling om erstatningens størrelse eller afvisning på grundlag af nævnte rapport.

Det er forsikringsselskabets egen afgørelse, om man vil indberette til skaderegisteret IRS.

Samarbejde med politi og præventivt arbejde

I Australien gør man den samme erfaring omkring opklaring af svindelsager via politiets indsats – eller mangel på samme – som vi gør her i landet. Politiet er presset af mange opgaver og har ikke tilstrækkelig med resurser til at gå helhjertet ind i vore sager, hvorfor branchen selv ansætter tidligere kriminalpoliti-folk til at undersøge mistænkelige sager.

I Australien udfører man et stort stykke præventivt arbejde. I samarbejde med politiet hænges plakater op i gadebilledet, idet man udlover op til 25.000 AUD for oplysninger, der fører til opklaring af påsatte brande og anden form for svindel overfor forsikrings-selskaberne (fig. 5 og fig. 6). Resultatet er mærkbart. Gennem de sidste mange år er

Figur 5.



forsikringssvindel aftaget. Man anslår, at der svindledes for 1,2 mia. AUD i 1996. Sammenholder man det med en lignende undersøgelse fra begyndelsen af 1990'erne, hvor man kom frem til, at der svindledes for 1,8 mia. AUD, så er det til at få øje på resultatet af den præventive indsats.

Der er i samarbejde med politiet oprettet en såkaldt "HOT-LINIE" med et ganske bestemt telefonnummer.

Brandfolkene er også uddannet til at iagttage mistænkelige spor, således at man hurtigst muligt bliver ledt den rigtige vej i opklaringsarbejdet.

Medierne bliver med mellemrum mindet om dusørordningen, således at befolkningen bliver "holdt til ilden". Useriøse henvendelser undgår man ikke med en dusørordning – men det er til at overskue og forholdsvis nemme at sortere fra.

Figur 6.



Fraud File

Svindelhæftet er et mange sider stort hæfte, der redigeres i forsikringsorganisationen ICA og omhandler en lang række svindelrelateret stof.

Der gives mange eksempler på det "sidste nye" indenfor den kreative del af forsikringssvindel.

Der er ligeledes artikler om svindel i andre lande, idet man udveksler stof.

En artikel beskriver således, hvordan det er et krav for at få forsikret et dyrt køretøj i

Sydafrika, at man accepterer i visse skadetilfælde at lade sig underderkaste en test i en løgnedetektor.

Australiens forsikringsselskaber har megen udbytte af samarbejdet med bl.a. The International Stolen Yachts Register.

ICA er også medlem af det såkaldte International Loss Register, der har base i England.

Afslutning

Tilfældigt læste jeg i et notat, at de økonomiske fremtidsudsigter for den spanske fiskerflåde blev stadig dårligere. Samtidig med steg antallet af totalforlis. Hvad gjorde den spanske forsikringsorganisation så? De nedsatte en svindelgruppe og gav dem en database – således at man kunne krydschecke gamle skadesager og mistænkelige erstatningskrav.

Mystik er der ikke tale om, når vi har et ønske om at oprette et skaderegister. Det er et ganske ukompliceret ønske, der alene har til formål at sikre, at de præmiekrone, der indbetales for en forsikringsydelse står i rimeligt forhold til risikoen. Det er et usundt tegn, at en del af præmiebeløbet i realiteten indeholder bidrag, der i nogle tilfælde tilbagebetales til svigagtige kunder.

Vi kan glædes over, at langt de fleste kunder er ærlige mennesker. Åbenhed i befolkningen omkring emnet forsikringssvindel er vejen frem. De færreste har noget imod, at en ganske almindelig forsikringsbegivenhed bliver registreret centralt. Skaden bliver jo i alle tilfælde registreret.

Jeg må konkludere, at mange lande længe har opereret med et skaderegister. Omfanget af registreringerne af forskellig fra land til land – og der er forskellige kriterier for, hvad et skaderegister må oplyse. I Danmark har vi også stærkt behov for et skaderegister.