

Rettferdiggjøring av forsikringssvindel ved bruk av moralsk nøytralisering – en kvalitativ tilnærming

av Eric Breit



Eric Breit
erik.breit@gmail.com

På tross av at forsikringsbransjen sitter på omfattende informasjon om forsikringssvindel og forsikringssvindlere, ser deres kunnskap om hvordan svindlere unnskylder sin umoralske atferd ut til å være av begrenset omfang. Ved bruk av 'nøytraliseringsteknikkene' forsøker denne artikkelen å undersøke hvordan individer som har gjennomført forsikringssvindel rettferdiggjør sin svindelaktige atferd ved bruk av moralsk nøytraliserende argumenter. Artikkelen tar således sikte på å øke forståelsen av forsikringssvindel ved å presentere en samling utdrag og sitater fra intervjuer med individer som har gjennomført forsikringssvindel. På bakgrunn av de fremkomne indikasjonene fremsettes det til slutt ulike konsekvenser og anbefalinger for forsikringsbransjen.

Introduksjon

De senere års større svindelskandaler har plassert svindel og korrupsjon i medias rampelys, og spesielt forsikringssvindel har blitt trukket frem som et økende samfunnsproblem. Eksistensen av forsikringssvindel har vært kjent gjennom en lengre periode, og senere års studier har påpekt at forsikringssvindel har utviklet seg til å bli et omfattende fenomen (Gill 2004). Imidlertid er forsikringssvindel ikke kun et problem for forsikringsbransjen, men også et problem for forsikringstagerne som helhet. Forsikringssvindel danner et ond sirkel ved å føre til en økning i forsikringspremiene – noe som igjen brukes som unnskyldning av forsikringstagerne for å øke sine forsikringskrav. Et vanlig estimat (selv om bransjen gjerne uttrykker at de ikke vet) innenfor

de nordiske landene er at så mye som 10%¹ av alle forsikringskrav i forskjellig utstrekning er urimelige (Holmgren 1999), noe som fører til utbetalinger av omlag 3 milliarder kroner i 2004 (Finansnæringens Hovedorganisasjon 2005).

Selv om forsikringsbransjen har omfattende kunnskap om demografiske variabler knyttet til forsikringssvindel, har relativt få studier tatt for seg forsikringssvindel i et moralsk perspektiv. Man vet foreløpig lite om hvorvidt og i hvilken grad individer moraliserer over sin svindelaktige atferd, og man vet enda mindre om hvordan individer rettferdiggjør og nøytraliserer denne atferden – både overfor seg selv, samt overfor andre. Målsettingen

Erik Breit er Master of Science fra Handelshøyskolen BI. Artikkelen er basert på hans Masteroppgave.

med denne artikkelen er således å knytte slik atferd opp mot forsikringssvindel. Intensjonen er å øke forståelsen omkring hvilke argumenter som blir benyttet i forbindelse med at individer som har gjennomført forsikringssvindel rettferdiggjør sin atferd. Det antas at denne moralske nøytraliseringen kan forstås utifra et dissonansreducerende perspektiv, noe som indikerer at forsikringssvindleres nøytraliseringsprosesser er et produkt av interne forsvarsmekanismer som beskytter dem mot angrep på deres moralske selvbilde. Dette er ment å stå sentralt i forståelsen av forsikringssvindel fordi slike forsvarsmekanismer er noe som ligger latent i alle individer, men er knyttet til ulike terskler for å bli utløst. Ved å øke forståelsen omkring disse nøytraliseringsprosessene, samt på elementer og variabler som utløser dem, antas det at forsikringsbransjen vil stå sterkere rustet i kampen mot forsikringssvindel – både fordi bransjen vil øke deres forståelse av forsikringssvindlere og deres oppførsel, men også fordi de har muligheten til å utvikle mer nøyaktige systemer og metoder for å unngå og forebygge fremtidig forsikringssvindel.

Moralsk nøytralisering

Et rammeverk som tar for seg lignende problemstillinger er imidlertid blitt utviklet innenfor sosiologien. Dette rammeverket, kalt 'nøytraliserings-teknikkene' (Sykes & Matza 1957, forfatters oversettelse), forsøker å danne et grunnlag for hvordan man kan forstå og beskrive hvordan individer reduserer eller eliminerer de negative følelsene som kommer i etterkant av umoralsk atferd og som truer deres moralske selvbilde. Knyttet opp mot forsikringssvindel fremstår dette rammeverket som et nyttig verktøy for å forstå hvordan forsikringssvindlere utvikler og benytter argumenter som danner en slags distanse eller sikkerhetssone mot kritikk – enten intern i form av skyldfølelse eller eksternt i form av

kritikk fra sosiale omgivelser. Vitell og Grove (1987: 436-437) har beskrevet teknikkene på følgende måte: "[...] 'Uetisk' atferd kan være en funksjon av en eller flere av nøytraliserings-teknikkene. Dette betyr at beslutningstageren er mer tilbøyelig til å handle 'umoralsk' når han inkluderer en eller flere av teknikkene i beslutningsprosessen enn når han ikke gjør det. En slik beslutningstager kan ha innøvd seg teknikkene, sannsynligvis ved å benytte seg av ulike forbindelser med andre individer som benytter seg av lignende rasjonaliseringer, og, på det grunnlag, kan ha erfart at disse teknikkene kan gjøre en mer ufølsom i forhold til ulike uetiske handlinger, og dermed gjøre uetisk atferd mer sannsynlig" (forfatters oversettelse). Ved å benytte seg av argumenter som er sosialt akseptert, som for eksempel den lilles rett mot den store overmakt, eller hevn over den som gjør en urett, kan individene på den måten frigjøre seg fra sitt (moralske) ansvar. Derfor kan ikke disse individene bli sett på som trusler overfor samfunnet eller systemet som sådan, men heller som 'unnskyldende fiaskoer' (Sykes & Matza 1957: 667) – på den ene side respekterer de det normative systemet, men påstår samtidig at deres 'overtredelser' burde bli akseptert i lys av deres situasjon. Således er de ikke ute etter å endre de normene de bryter, de innehar istedenfor en situasjonsbetinget holdning i den forstand at normene ikke gjelder i deres spesielle situasjon.

Sykes og Matza (1957: 667-669) har inndelt nøytraliserings-teknikkene i følgende fem kategorier:

- *Ansvarsbenektelse*—individet argumenterer at han ikke kan holdes personlig ansvarlig for svindelen på grunn av faktorer utenfor hans kontroll. Individet ser seg selv som en passiv deltaker i en uprovosert hendelse eller uhell.
- *Skadebenektelse*—individet argumenterer at atferden ikke fører til noen betydelig skade ved at små beløp ikke merkes av

forsikringsselskapet eller at det er forutsett i forsikringspremien.

- *Offerbenektelse* — individet argumenterer at atferden ikke rammer noe individuelt offer, men isteden en stor organisasjon eller en stor mengde anonyme kunder (der mange av dem sannsynligvis også svindler).
- *Fordømmelse av fordømmeren* — individet forsøker å unngå enhver beskyldning mot seg selv ved å påpeke lignende moralske overtredelser hos anklageren.
- *Appell til høyere troskap* — individet argumenterer at atferden er utløst av et viktigere motiv, der individet ikke gjorde det for sin egen vinning, men snarere for å hjelpe andre.

I tillegg til de ovennevnte nøytraliseringssteknikkene vil moralsk nøytraliserings også være relevant i en sosial kontekst. For eksempel vil mange individer sannsynligvis bruke argumenter som ”forsikringssvindel er noe mange andre gjør” eller ”forsikringssvindel er et normalt fenomen”. Slike argumenter kalles gjerne for ’falsk konsensus’ (Marks & Miller 1985; Ross et al. 1977; Spears & Manstead 1990; Kraft 2003). Denne teorien postulerer at individer har en tendens til å estimere en høyere sosial støtte eller aksept for deres atferd enn hva som er realiteten. Disse individene antar at andre mennesker deler deres holdinger og oppfattelser – noe som fører til, i statistiske termer, en generalisering mot et univers der populasjonen er $N=1$ (Kraft 2003). I tillegg har individer i følge Festingers (1954) teori om sosial sammenligning en tilbøyelighet til å sammenligne seg med andre mennesker innenfor deres egen referansegruppe. Denne sammenligningen brukes som et måleinstrument for å forsikre seg om at de ikke kommer ut dårligere enn andre. Knyttet opp mot forsikringssvindel tilsier da dette fenomenet at enkelte individer kan være tilbøyelige til å gjennomføre eller akseptere forsikringssvindel på bakgrunn av den *oppfattede* sosiale konsensus. Dersom de oppfatter at

individer innenfor deres referansegruppe har en svindelaktig atferd, vil de kunne tilegne seg en oppfattelse av at forsikringssvindel er sosialt akseptert – noe som igjen vil øke deres egen tilbøyelighet overfor forsikringssvindel.

Beskyttelse av moralsk selvbilde

For å få en best mulig forståelse av konseptet moralsk nøytraliserings bør man, i tillegg til å fokusere på elementer som påviser moralsk nøytraliserings, også undersøke hva det er som utløser behovet for moralsk nøytraliserings. Et interessant element i den forstand kan finnes innunder konseptet ’kognitiv dissonans’. Kognitiv dissonans er definert som en kognitiv forsvarsmekanisme eller følelse av ubehag idet det erfarer uoverensstemmelse mellom to kognitive operasjoner (Aronson et al. 1994; Brehm & Cohen 1962; Festinger 1957; Greenwald & Ronis 1978; Harmon-Jones & Mills 1999; Thibodeau & Aronson 1992); for eksempel mellom (a) et individs oppfattelse av seg selv som etisk og (b) det faktum at individet har overtrådt en eller flere etiske normer. Når det gjelder forsikringssvindel, vil forskjellsnivået mellom individers oppfattede moralske standard (M) sett i forhold til deres faktiske atferd (B) utløse nivået av kognitiv dissonans. Dette betyr at jo større *relative* avstand det er mellom M og B, desto mer intens vil følelsen av ubehag bli.

For å redusere de ukomfortable følelsene i etterkant av en slik uoverensstemmelse og således beskytte sitt moralske selvbilde, motiveres individer til å rettferdiggjøre og unnskyldes sin atferd (Aronson et al. 1994; Harmon-Jones & Mills 1999). På den måten kan det derfor argumenteres at kognitiv dissonans, konseptuelt sett, er den viktigste faktoren som utløser behovet for moralsk nøytraliserings. Allikevel er det viktig å legge til at fordi forholdet mellom M og B er relativt (da det måles utfra individets egen oppfattelse av virkeligheten), må atferden oppfattes som

umoralsk av individet selv for at det skal oppstå kognitiv dissonans. Hvis atferden ikke oppfattes som umoralsk av individet selv, vil det ikke oppstå uoverenstemmelse mellom M og B – og det vil ikke oppstå dissonans. For å redusere denne dissonansen er individet nødt til å enten (a) endre atferden slik at den stemmer overens med M, (b) rettferdiggjøre atferden ved å endre en eller flere av egne kognisjoner (endre oppfatning av situasjonen), eller (c) rettferdiggjøre atferden ved å legge til konsonante kognisjoner (legge til elementer som støtter opp under eget synspunkt) (Aronson et al. 1994; Festinger 1957). For å opprettholde et (selv-)image som moralske og lovlidige samfunnsborgere er forsikringssvindlere nødt til å 'overtale' seg selv (og eventuelt andre) ved å rettferdiggjøre sin svindelaktige atferd. Når nok argumenter er samlet, dvs. når individet makter å overbevise seg selv om at atferden egentlig ikke var så ille, vil dissonansen reduseres og selvbildet beskyttes.

Metode

Data ble samlet inn via kriteriesampling fra respondenter bosatt innenfor Stor-Oslo. Innsamlingsmetoden bestod alene av dybdeintervjuer med personer som vedgikk å ha gjennomført eller forsøkt å gjennomføre forsikringssvindel. Det var ingen demografiske krav, ei heller var det krav til når svindelen ble gjennomført. Til sammen 12 intervjuer ble gjennomført, supplert med 7 intervjuer i forbindelse med en tidligere, upublisert studie². På grunn av problemstillinger vedrørende validitet ble ingen direkte personlige forbindelser benyttet som respondenter.³ Respondentene ble informert om formålet og hovedinnholdet i intervjuene idet avtale om intervju ble gjort. Dette ble gjort for å gi respondentene tid og anledning til å erindre de ulike hendelsene, samt fremme deres refleksjoner rundt disse hendelsene.

Intervjuguiden var semistrukturert og delt

inn i fire seksjoner. Den første seksjonen omhandlet en generell introduksjon og inkluderte en forklaring til respondentene angående intervjuets generelle kontekst og innhold – inkludert informasjon om nødvendigheten av ærlige svar, samt om intervjuets konfidensialitet.⁴ Den andre seksjonen var utviklet for å skaffe et tydelig inntrykk av hver enkelt respondents forhold til selve svindelsituasjonen. Herunder lå spørsmål knyttet til respondentenes erindring av deres intensjoner, mål, og grunner for å svindle. Den tredje seksjonen tok for seg spørsmål som omhandlet respondentenes forståelse og tanker rundt situasjonen, særlig knyttet opp mot deres eventuelle unnskyldning og rettferdiggjørelse av deres atferd. Den siste seksjonen inkluderte spørsmål relatert til respondentenes evaluering og vurdering av situasjonen – både før og etter selve svindeltidspunktet. Seksjonen inkluderte samtidig spørsmål om hvordan respondentene selv mente forsikringssystemet fungerer i dag, samt ga dem mulighet til å komme med forslag og synspunkter vedrørende hvordan man bør forhindre fremtidig forsikringssvindel.

Når det gjelder studiens reliabilitet, finnes det rom for ulike typer forhold eller feil som kan gjøre resultatene mindre reliable. I hovedsak kan disse relateres til elementer rundt innsamling og analyse av data; for eksempel forhold rundt intervjueren, intervjuguiden, dataanalysen, etc. Et hyppig forekommende problem er kravet om intersubjektivitet (Grenness & Askheim 2000), dvs. at ulike studier kommer frem til lignende resultater. Intersubjektivitet er imidlertid vanskeligere å opprettholde i kvalitative studier enn i kvantitative på bakgrunn av forskerens mer fremtredende rolle. For å redusere potensielle reliabilitetsfeil i forhold til intersubjektivitet er intervjuguiden inkludert som vedlegg. Videre kan det faktum at intervjuene ble gjennomført ansikt til ansikt ha ført til forekomsten av en justert sannhet, dvs. fenomenet at enkelte av respondentene kan ha moderert svarene sine i hen-

hold til det de trodde intervjueren var ute etter. Imidlertid ble dette påpekt i forkant av intervjuet, i tillegg til at intervjuene ble gjennomført på steder som var velkjent for respondentene, noe som kan ha ført til en reduksjon av de potensielle reliabilitetsfeilene.

Et annet problem er knyttet til studiens validitet. Når det gjelder validitet, vil en nøye utført og beskrevet problemformulering virke inn på nivået av validitet. I tillegg vil det faktum at kvalitative studier kjennetegnes ved en høy grad av nærhet mellom intervjueren og hver enkelt respondent kunne føre til et økt nivå av validitet (i forhold til for eksempel en postal undersøkelse). Denne nærheten hjelper til å redusere og forebygge faremomenter knyttet til misforståelser og uklårheter.

Resultater

Dataanalysen avdekket et stort omfang av svindelmetoder på bakgrunn av respondentenes uttalelser. I hovedsak kunne disse deles inn i tre kategorier; (a) høyne et i utgangspunktet legitimt forsikringskrav med enten å øke verdien på, eller antallet av, de tapte artiklene; (b) forfalske eller overdrive forklaringen av en hendelse i den hensikt å bli berettiget for forsikringskravet, eller (c) dikte opp et falskt forsikringskrav. Dataanalysen avdekket også et stort omfang av forklaringer for å gjennomføre forsikringssvindel – der de viktigste grunnene i følge respondene var den oppfattede økonomiske gevinst, antagelse av lav sannsynlighet for å bli tatt kombinert med antagelse om lav eller ubetydelig straff, samt forsikringsbransjens – og enkelte forsikrings-selskaps – dårlige rykte og omdømme.⁵ Når det gjaldt respondentenes samvittighet (dvs. deres oppfattede samvittighetskvaler i etterkant av svindelen), kunne respondentene deles inn i tre hovedgrupper; (a) de som hadde erfart tydelige samvittighetskvaler; (b) de som ikke hadde erfart noen samvittighetskvaler; og (c) de som hadde erfart enkelte samvittig-

hetskvaler i tiden rett etter hendelsen, men som etterhvert avtok.

Når det gjaldt respondentenes rettferdiggjøring og nøytralisering av deres svindelaktige atferd, avdekket dataanalysen at majoriteten, men ikke på nær alle, av respondentene benyttet rettferdiggjørende argumenter – enten implisitt eller eksplisitt. Utvalgte utdrag fra intervjutranskripsjonene kan sees under:

- Hvorfor var du villig til å gjennomføre det?

”Fordi det er så vanlig. Det er en form for allment akseptert kriminalitet som ligger til grunn ved at forsikringsselskapene har så kraftig grådighet på å lure seg ned i lommeboka vår, og vi er fucking avhengig av det – tvunget til å forholde oss til det. Så det er på en måte et sånt...vi er i et uvillig slaveforhold akkurat som man på mange måter er i et uvillig skatteforhold der man føler man er med på noe man bare må være med på.” (#4)

- Hvordan unnskyldte du din atferd overfor deg selv?

“[...] Forsikringsselskap og banker, de har råd til at man slenger på litt her og der. De har mer enn penger nok. Det ser man ut i fra deres bygninger og...jeg synes de er frekke [...]uansett så tjener de penger på det.

- Hvordan tror du andre unnskylder seg?

”Stort sett som meg. For hvis ikke man har den tankegang, så gjør man det kanskje ikke. Jo mer jeg svindler, jo større premie får andre. For hvis man først begynner å tenke sånn, så gjør man det i mindre grad. Så det man bare la vær med. Bare tenke at de har penger nok. Bygninger i stål og glass på sentrale steder. (#6)

- Hvordan unnskyldte du din oppførsel overfor deg selv?

”Jeg har vært kunde helt siden jeg ble født. Hvis man ser litt på hva man betaler for å være kunde hos de kontra hva man får igjen, så er det ikke noe moralsk dilemma. [...] De er et stort konsert som på en måte. Jeg betaler år etter år etter år på min forsikring. Og at jeg tar ut et par tusen kroner en gang, det er ikke noe...de tjener så utrolig mange penger på meg. At jeg ikke skal få igjen penger en gang, så...det er bare rett og rimelig. For min egen del syns jeg det er helt uproblematisk.”

- Hvordan tror du andre unnskylder seg?

”Jeg tror at i sitt stille sinn så tenker de litt sånn som meg og, at jeg er en liten person, jeg har begrenset

med midler. Et stort konsern vil jo aldri merke det, sånn sett. Sånn at hvis en vanlig person snyter et forsikringselskap for et par tusen kroner, så er ikke det noe tema i det hele tatt, egentlig. Jeg tror de unnskylder seg med at det her er såpass lite i forhold til den store sammenheng. For eksempel, hvis alle gjør det, så blir det fort mye penger – men isolert sett, så tror jeg det er det folk tenker.” (#7)

- Hvordan var samvittigheten din etter utført handling?

”Jeg fikk vel litt dårlig samvittighet når jeg sendte inn søknadsskjemaet, da. Til forsikringa. Men når jeg pengene, så var skyldfølelsen ganske borte, da. Tror vel egentlig at man ikke kunne bli tatt..så jeg hadde litt dårlig skyldfølelse for at man hadde en liten sjanse for å bli tatt. Om det var så lurt...for noen små tusenlapper. Men det gikk i orden. Jeg har ikke tenkt på det siden. Jeg hadde gjort det igjen. Hvis jeg hadde hatt muligheten til det, da. Jeg hadde nok ikke begynt å sparke inn dører og knuse ruter, for da blir det bare mere møl med bilen, hehe. Men jeg hadde nok gjort det samme hvis det var en ny ripe i bilen eller hvis antennen var knekt. Så kunne jeg sagt at den var knekt fra før av.”

- Følte du at du måtte unskylde oppførselen?

”Nei, jeg følte vel ikke det. Når det gikk i orden, så hadde jeg litt dårlig samvittighet. Men det gikk jo fort over. Jeg tenkte bare på det når jeg sendte inn brevet. Jeg tenkte først om det var lurt å føre opp det jeg hadde tenkt å føre opp, om det var lurt å ta i så mye. Så jeg var litt usikker på om jeg skulle føre opp så mye, da, i gåseøyne. Så når jeg hadde tenkt over det så var det bare å sende inn.” (#12)

Som utdragene ovenfor antyder, avdekket dataanalysen en rekke unnskyldninger og rettferdiggjøringer – der mange av disse delte tydelige likheter med nøytraliserings-teknikkene. Det var tydelige indikasjoner som støttet eksistensen av *fire av de fem* teknikkene (ansvarsbenektelse, skadebenektelse, offerbenektelse, og fordømmelse av fordømmeren). De ble ikke avdekket spor av appell til høyere troskap. Videre ble det heller ikke avdekket indikasjoner på ulike mønstre relatert til de ulike teknikkene. Selv om hver respondent i de fleste tilfellene benyttet seg av mer enn én teknikk i sin forklaring, forekom det ingen indikasjoner som tydet på signifikante grupperinger eller likheter mellom dis-

se forklaringene. Utdrag av uttalelser som relaterer seg til hver enkelt nøytraliserings-teknikk er presentert under:

Ansvarsbenektelse:

”Denne hendelsen var utløst momentant av...det var ikke planlagt, men det passet i beleilighet, og min villighet til å gjøre denne enkelte handlingen der for å utløse en økonomisk gevinst den ble motivert av min økonomiske situasjon der og da fordi den var så stor, grov og vesentlig for min økonomi. [...] Mitt alibi var min økonomiske interesse. Den situasjonen jeg var i. I en passelig trengt situasjon er kreativiteten ganske stor. På vegne av en viss tilpasning.” (#4)

”...det var vel litt i forhold til situasjonen, da...at det var en litt desperat situasjon. Og at man ikke har noe personlig forhold til forsikringselskapene. De er så upersonlige. Og så er det så dyrt å forsikre...Nei, man kan vel prøve å lure seg selv, at man ikke har dårlig samvittighet, men jeg hadde vel litt...en vei ut av elendigheten, så å si.” (#8)

”...noen av tingene [som var blitt stjålet] var uerstattelige, så da førte jeg opp blant annet prisen på noen t-skjorter som jeg hadde fått fra forskjellige plateselskaper som jeg ikke ville få tilbake igjen. [...] Jeg førte opp en slags – jah, skal vi si – affeksjonsverdi på dem.” (#14).

Skadebenektelse:

”Sikkert 95% av de som kjøper reiseforsikring, de bruker den ikke. Så forsikringselskapet casher sikkert inn max på det. Og 2000 kr av det har de råd til å gi til meg, siden jeg er en ærlig fyr ellers, hehe. Det var det jeg tenkte.” (#3)

”Det var egentlig bare småpenger. Det var hovedgrunnen. Småtyveri er jo tyveri uansett, men man tenker at dem ikke gidder å gå etter deg når det er snakk om så lite. Men moralsk...det lille moralske dilemmaet gikk fort over.” (#12)

”Jeg tenkte på det i ettertid, at det var ikke så ille gjort, det var jo bare et par sko. Det var sånn jeg tenkte det. [...] Det var liksom ikke heavy saker jeg svindlet ekstra penger på. Men jeg ville aldri gjort det hvis det hadde vært en sånn type DVD eller Discman eller digitalkamera. Det var så lite beløp. Jeg ville ikke gjort det hvis beløpet hadde vært en god del høyere.

Offerbenektelse:

”Det var ikke noe personlig offer. Det var et selskapsoffer. Og jeg følte at jeg ikke hadde noen moralske sympati-problemstillinger for selskapet.

Det var fjernt...stor distanse – fjernt, upersonlig, og ingen direkte bånd eller linker som gjorde at jeg følte meg utilpass, for jeg kommer aldri til å møte dem personlig.” (#4)

“Nei, jeg ser det egentlig ikke som noe offer, i den retning at det de taper i år det tar de inn til neste år. Så det går egentlig utover meg sjøl sånn sett da. Jeg blir den siste som må betale regningen. Det jeg svindlet for i fjor, det må jeg betale for i år. Så egentlig så snyter jeg meg sjøl da, hvis man ser litt ironisk på det.” (#12)

“Jeg så for meg dem som et privat selskap, enkelt og greit. Du bare går inn på nettet og trykker på en knapp. Så bare skriver du ut en side. Så har du forsikring. Alt er så enkelt. De tjener 200 kr på ingenting, bare skrive ut en lapp, liksom. Og det bare...det er ikke noe personlighet i det hele tatt, liksom, de bare skal ha penger av deg. Hvis du skal ha noen penger tilbake, så blir det jævlig vanskelig. Og bare det gjør de ganske bad, føler jeg – ikke noen personlighet i det hele tatt.” (#3)

Fordømmelse av fordømmeren:

“Forsikringsforholdet for meg er på en måte et slags leilendingsforhold. Man er fucking avhengig av det. [...] Den garanterte er stort sett den tapende part, okke som. Vri og vend på det, men du taper. Du må bare se det i øynene.” (#4)

“Tror det er veldig vanlig. Jeg tror også det er vanlig fordi at...jeg tror ikke at folk er så begeistret for forsikringsselskap. Særlig hvis det er større forsikringsselskap og hvor vanskelig det er...spesielt bilforsikring, hvor dyrt det er. Det er jo noen opplevelser som rettferdiggjør det at man kan svindle dem, kanskje...” (#8)

“Man vil på en måte få igjen for at man betaler forsikring, så og så mange år! Nå har jeg vært med på å miste et gullkjede i et svømmebasseng på ferietur, og på en ærlig og redelig måte sagt det til forsikringsselskapet, men fikk ikke erstattet det i det hele tatt. Fordi da skulle jeg sagt at det var stjålet. Så jeg tenkte at jeg gjør ihvertfall ikke samme tabben igjen!” (#16)

Videre argumenterte mange av respondentene for at deres atferd var vanlig, noe de så ut til å bruke som en personlig unnskyldning. Det så ut til å eksistere en generell antagelse blant respondentene som tilsa at en høy oppfattet sosial konsensus stod i sterk sammenheng med en tilbøyelighet til å handle svindelaktig.⁶ Herunder er det presentert noen sitater

som indikerer en oppfattelse av en høy sosial konsensus vedrørende forsikringsvindel:

“Det er jo sosial aksept for det, da. Man blir ikke sett på som kriminell. Jeg tror ikke du ser på meg som en kriminell person selv om jeg snyter forsikringsselskap. Samtidig som du sier det, tror ikke du jeg driver med narkotika, eller andre kriminelle ting.” (#7)

“Jo, jeg tror folk gjør det i sånne småsaker. Sånn som skosaken min og andre småting.” (#2)

“Nesten alle vennene mine har gjort det. Jeg tror også veldig mange andre har gjort det.” (#5)

“Selvfølgelig gjør folk det! De snakker bare ikke så mye om det.” (#6)

“Jeg tror ungdom og unge voksne gjør det oftere, vil jeg tro. Jeg vil tro at nærmest de fleste på vår alder ville gjort det. Over halvparten.” (#1)

Til slutt, mange av respondentene argumenterte også for at de fant lettelse i antagelsen om at andre deltok i verre aktiviteter enn de selv hadde gjort. To eksempler er presentert under:

“Det er klart at hvis jeg ikke hadde hørt om noen andre som hadde gjort noe lignende før, så...når man hører om folk som gjør mye verre ting...da blir det som jeg har gjort mye lettere. Når man hører om venner som har gjort det, familie, da har man lett for å gjøre det.” (#9)

“Det er mange fler som har gjort noe mye verre enn meg. Og prøver å ikke sette seg i den kategorien, av den delen av befolkningen som faktisk gjør det på den heavye måten.” (#2)

Diskusjon

De ovennevnte resultatene tyder på at mange av argumentene som benyttes for å rettferdiggjøre og nøytralisere svindelaktig atferd, deler mange likhetstrekk med nøytraliserings-teknikkene. Med unntak av ’appell til høyere troskap’ ble de resterende fire teknikkene hyppig benyttet blant mange av respondentene. Det virker derfor som teknikkene utgjør et nyttig rammeverk i forklaringen såvel som forutsigelsen av svindelaktige individers moralske nøytraliseringsprosesser. Det ser samtidig ut som at teknikkene kan være nyttige

når man skal utvikle og designe mer avanserte målesystemer for å unngå samt forebygge fremtidig forsikringsvindel. På den annen side utgjør ikke teknikkene en god nok forklaring på hvorfor enkelte av respondentene uttrykte at de ikke hadde følt behov for å rettferdiggjøre sin atferd etter tilsynelatende å ha overtrådt både etiske og lovmessige normer. Samtidig klarer heller ikke teknikkene å forklare hvordan hvert enkelt individs samvittighetsnivå står i sammenheng med behovet for moralsk nøytralisering. Den følgende seksjonen vil gå mer i detalj på disse områdene.

En utvidelse av nøytraliserings- teknikkens forståelsesområde

Funnene som omhandler respondentenes ulikheter relatert til deres nivå av samvittighetskvaler, kan indikere eksistensen av en påvirkende variabel, eller filter, som screener individer med og uten samvittighetskvaler. Der som man linker moralsk nøytralisering til konseptet om kognitiv dissonans, vil en måte å forklare dette fenomenet være at denne screening-prosessen (som screener individer med behov for å nøytralisere sin atferd fra individer uten dette behovet) påvirkes av nivået av kognitiv dissonans. Ser man på forholdet mellom respondentenes atferd (B) og deres moralske standard (M), virker det som resultatene indikerer en screening-prosess som fokuserer på respondenter med et positivt forhold ($M > B$). Med andre ord; individer som har oppført seg på en slik måte at atferden ikke har stått i motsetning til deres moralske standard, vil ikke oppleve noe behov for å nøytralisere denne atferden. Derimot vil individer med et negativt forhold ($M < B$), ikke bli påvirket av filteret og på den måten føle behov for å nøytralisere sin atferd.

Som tidligere nevnt vil individer alltid føle behov for å redusere nivået av kognitiv dissonans (ved å endre atferd, endre oppfattelse, eller legge til elementer som støtter oppfattelsen). Da en endring i atferd ikke er praktisk

gjennomførbar da svindelen allerede er gjennomført, er det kun de resterende to operasjonene som er mulige. I praksis vil dette si å enten endre sitt eget perspektiv på svindelsituasjonen eller å legge til et nytt perspektiv. Begge disse to elementene ble identifisert i dataanalysen, og mange av uttalelsene knyttet til dem delte likhetstrekk med nøytraliserings-teknikkene. Interessant nok vil man i følge dataanalysen kunne postulere at mens argumentasjon knyttet til 'skadebenektelse' og 'offerbenektelse' benytter en *endring* av perspektiv, benytter 'ansvarsbenektelse' og 'fordømmelse av fordømmeren' et *tillegg* av perspektiv.

Når man ser på argumentene vedrørende 'skadebenektelse' og 'offerbenektelse', er det tydelige tegn til at fellesnevneren er at de representerer en benektelse av direkte negative konsekvenser knyttet til svindelatferden. Ved å aktivt forsøke å fjerne det moralske fokuset fra sin egen atferd makter individene å rettferdiggjøre atferden ved å endre selve perspektivet på situasjonen. Individene er således i stand til å se på situasjonen fra et annet ståsted – et ståsted som ikke fremtvinger noen negative assosiasjoner i forhold til egen atferd. Dette betyr at individene tilsynelatende minimerer distansen mellom B og M ved å *redusere viktigheten* av sin atferd. Relevante eksempler kan sies å dekke den 'begrensede' verdien på et par sko, den 'umerkbare' verdien av \$300, manglende empatiske følelser for forsikringsbransjen, etc.

På den annen side ser man at 'ansvarsbenektelse' og 'fordømmelse av fordømmeren' i høyere grad representerer en anerkjennelse av at de direkte negative konsekvensene av atferden. Men selv om individene til en viss grad innrømmer konsekvensene, makter de å rettferdiggjøre atferden ved enten å argumentere at de ikke direkte kan lastes for atferden, eller å tillegge hoveddelen av skylden på forsikringsbransjen. Fellesnevneren virker således å være at istedenfor å benekte skyld,

forsøker individene å overføre ansvaret på eksterne attributter – for eksempel deres økonomiske situasjon, oppførselen til et spesifikt forsikringsselskap (eller bransjen som helhet), etc. Dette fører til individene reduserer distansen mellom B og M ved å *benekte enhver sammenheng* mellom deres moralske holdninger og deres umoralske atferd.

Introduksjon av et sosialt perspektiv

Dataanalysen avdekket også at mange av respondentene forklarte og rettferdiggjorde sin atferd utfra antakelsen om at forsikringssvindel er et sosialt fenomen. I hovedsak ble to antakelser identifisert; (a) at andre var involvert i lignende eller verre atferd, og (b) at det eksisterer en sosial konsensus vedrørende forsikringssvindel. Interessant nok hadde ingen av respondentene noen klar eller eksakt forestilling om antallet og omfanget av disse antakelsene – antakelsene fremstod tilsynelatende kun som buffere eller unnskyldninger for å opptre umoralsk. Dette fenomenet er tidligere beskrevet som falsk konsensus.

Eksistensen av falsk konsensus er interessant fordi det, ihvertfall i et forsikringssvindelperspektiv, ser ut til å sørge for et komplementært perspektiv i forhold til nøytraliserings-teknikkene. Med unntak av 'appell til høyere troskap' omfatter teknikkene kun en ensidig sammenheng mellom forsikringssvindleren og forsikringsselskapet. Teknikkene ser kun ut å ta hensyn til hvordan hvert enkelt individ nøytraliserer sin atferd uten å ta hensyn til en sosial kontekst. Konseptet vedrørende falsk konsensus er derfor viktig i denne sammenheng fordi det inkluderer en sosial faktor. Det inkluderer svindlerens oppfattelse av elementene rundt seg i nøytraliseringskonteksten. Derfor, ved å (feilaktig) argumentere at andre ville ha handlet likt i en lignende situasjon, kan individer danne en buffersone mellom sine egne moralske reflek-

sjoner og sin atferd. De tilsynelatende nedprioriterer sine egne holdninger overfor svindel og overprioriterer den oppfattede generelle holdningen i samfunnet. Så lenge en høy andel forsikringstakere benytter konsensusrelaterte argumenter relatert til sine handlinger, vil de sannsynligvis være mer tilbøyelige til å handle svindelaktig – uavhengig av sine individuelle moralske holdninger. Det argumenteres derfor for at fenomenet vedrørende falsk konsensus bør oppfattes som en nøytraliserings-teknikk i seg selv, noe som frembringer en konseptuell utvidelse av domenet rundt nøytraliserings-teknikkene. Relaterer man dette til den foregående diskusjonen vedrørende endring eller tillegging av perspektiver i nøytraliseringsprosessen, virker det mest nærliggende å plassere falsk konsensus innunder feltet *tillegging av perspektiv*. Respondenter som benytter denne typen argumentasjon, visste tilsynelatende at deres atferd var umoralsk, dvs. at de tilla perspektivet om sosial konsensus som en metode for å rettferdiggjøre sin atferd.

I retning av en konseptualisering av moralsk nøytralisering

Den neste seksjonen vil omfatte og inkludere alle de ovennevnte elementene og argumentasjonene i et helhetlig og deskriptivt rammeverk. Dette rammeverket introduserer en mulig måte å konseptualisere prosessen rundt moralsk nøytralisering. Da resultatene er basert på kvalitative data, vil selve prosessen kunne variere fra individ til individ, eller fra situasjon til situasjon. Allikevel vil den konseptuelle modellen som vist i Figur 1 tilby et generelt overblikk over de ulike elementene som opererer innenfor individers moralske nøytraliseringsprosess.

Som en oppsummering kan det sies at moralsk nøytralisering i denne konteksten er oppfattet som en forsvarsmekanisme som oppstår idet individer opplever skyldfølelse (kognitiv dissonans) som et resultat av et negativt for-

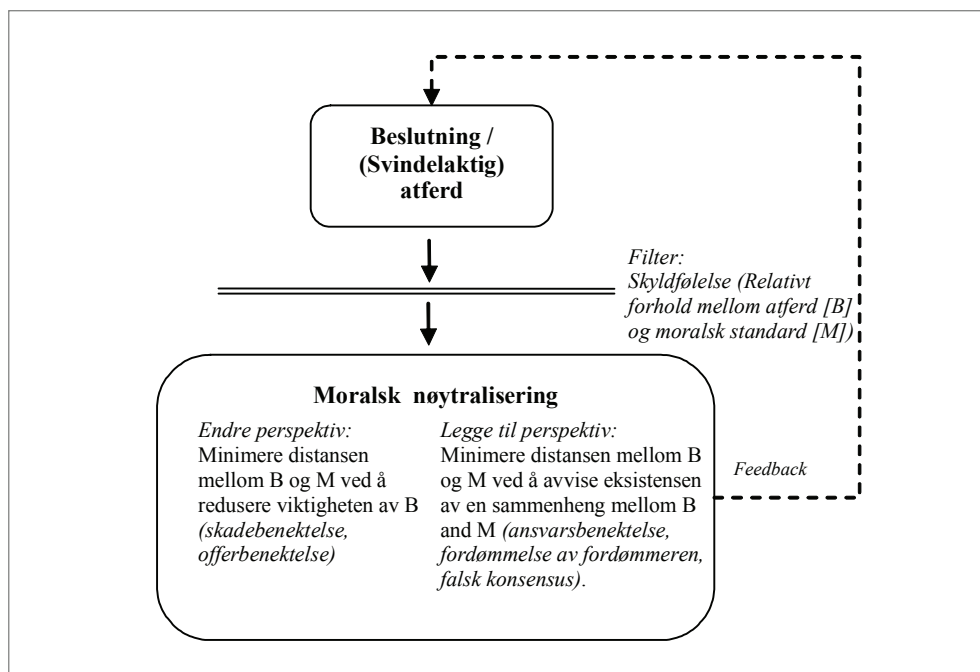
hold mellom deres moralske standarder og deres (selv-)oppfattede atferd. Idet et individ handler på en slik måte at det truer dets moralske selvfølelse, vil det sannsynligvis benytte moralske nøytraliseringsargumenter. Sett i lys av forsikringsvindel ser det ut til at disse argumentene opptrer i to slags former: Den første formen representerer en endring av perspektiv, der svindleren reduserer viktigheten av sin atferd ved å benekte eller overse de negative konsekvensene av sin atferd eller eksistensen av et offer – sistnevnte ved å poengtere 'offerets' ansvar eller delansvar. På denne måten klarer svindleren å nøytralisere sin skyldfølelse ved å snu på situasjonen og således tilnærme seg situasjonen fra et annet perspektiv. Den andre formen representerer en tillegging av et nytt perspektiv, der svindleren benekter enhver sammenheng mellom sin atferd og sin moralske standard ved å enten å avvise sitt personlige ansvar, avlede opp-

merksomheten vekk fra sin egen atferd ved å angripe angriperen, eller ved å vise til den oppfattede sosiale konsensus. Her nøytraliserer svindleren sin skyldfølelse ved å frembringe et nytt perspektiv, der han legger til og modererer eksterne elementer på en slik måte at de støtter opp under atferden. Til slutt, da modellen er dynamisk, inneholder den en feedbacksløyfe som illustrerer hvordan individers erfaringer og tidligere nøytraliseringsprosesser kan påvirke deres fremtidige moralske standarder og beslutningsprosesser.

Betydning for forsikringsbransjen

I denne artikkelen er forsikringsvindel blitt studert innenfor en kontekst av moralsk nøytralisering. På den måten er en mulig tilnæringsmåte for å forebygge forsikringsvindel å øke fokuseringen på de ulike nøytralise-

Figur 1: En konseptualisering av moralsk nøytralisering



ringsalternativene. En økt forståelse av hvordan forsikringssvindlere rettferdiggjør sin atferd, vil kunne føre til en økt sannsynlighet for å redusere fremtidig forsikringssvindel. For eksempel, ved å informere forsikringstagere om det faktiske omfang eller konsensus relatert til svindel (noe som sannsynligvis vil være langt under deres antagelser), vil forsikringsbransjen kunne redusere ett av nøytraliseringsalternativene. På samme måte, ved å informere forsikringstagere om suboptimaliteten bak forsikringssvindel (der forsikringsbransjen simpelthen plasserer den økonomiske byrde bak svindel på neste års forsikringstagere), vil bransjen kunne redusere et annet alternativ. Således, hvis bransjen eller hvert enkelt forsikringsselskap kunne redusere omfanget og bruken av disse nøytraliseringsalternativene, vil de ha muligheten for å påvirke forsikringstagerne gjennom intern motivering (som et mer effektivt virkemiddel enn ekstern moralisering).

Som poengtert i en utvidet versjon av denne artikkelen (Breit 2005), er en mulig faktor som vil kunne utløse nøytraliseringsargumenter relatert til en for svak forståelse (om ikke misforståelse) av forsikringsproduktet. For eksempel var enkelte av respondentene av den oppfatning at forsikringspremiene var deres rettmessige penger, dvs. penger de hadde krav på å få tilbake ved en uforutsett hendelse. Når disse individene opplevde at virkeligheten ikke tilsvarte deres antagelser, ble de således utrustet med en rekke nøytraliseringsargumenter – som for eksempel å skyldes på forsikringsselskapets (eller bransjens) 'umoralske' oppførsel, avvise bransjens offerrolle, etc. Det vil derfor virke forholdsmessig for forsikringsbransjen å utvikle metoder rettet mot å øke kunnskapen rundt nivået av hver enkelt forsikringstagers oppfattelse og forståelse av forsikringsproduktet. Bransjen synes således å burde utvikle systemer som sørger for et overblikk og overvåking av kundene, for på den måten å luke ut dem som

har et feilaktig oppfattelse av produktet. Ved å utvikle informasjonsprogrammer som har til hensikt å identifisere slike kunder, samt sørge for å gi dem riktig informasjon, vil bransjen ha en mulighet til å unngå og redusere negative holdninger, og dermed fjerne noen av nøytraliseringsalternativene.

Et annet interessant poeng er direkte relatert til fremtredelsen av kognitiv dissonans. Tidligere studier som har undersøkt motivasjonen og rasjonale bak svindel, har primært tatt utgangspunkt i individers opprinnelige moralske holdninger eller standarder som hovedfaktoren bak svindelaktig atferd. Ved å tilnærme seg forsikringssvindel som det relative forholdet mellom moralske standarder og svindelaktig atferd, vil man kunne forklare hvordan noen individer deltar i svindelaktig atferd selv om ikke de ikke innehar spesielt lave moralske standarder. Man har også muligheten til å forklare hvorfor enkelte av respondentene ikke erfarte skyldfølelse som et resultat av sin atferd. På den måten bør forsikringsbransjen utvide sitt fokus fra et ensidig blikk på individuelle holdninger til også å omfatte prosessene som involverer individers utvikling av skyldfølelse. Dette betyr en segmentering av potensielle såvel som faktiske kunder i henhold til deres tilbøyelighet til å utvikle skyldfølelse. Det interessante her er at forsikringsbransjen ved å endre fokus retter seg mer mot forsikringstagere med en høy tilbøyelighet til å rettferdiggjøre sin atferd. Da individer med en slik tilbøyelighet har lettere for å opptre tilsvarende i fremtiden, vil bransjen ved å fokusere spesielt på disse individene ha muligheten til å tilnærme seg en mer spesifikk målgruppe. En slik segmentering involverer en mer nyansert måte å tilnærme seg og kategorisere forsikringstagere – spesielt i forhold til ulike markedsføringsperspektiver, som (a) prisdifferensiering, (b) 'red flag' kategorisering, (c) kundelojalitetsprogrammer, etc.⁷

Kraft (2005) hevdet at for å unngå negativ atferd (både i et etisk samt også mer generelt

perspektiv), må man tilnærme seg disse individene ved å benytte en eller flere av følgende metoder; (a) øke konsekvensene, (b) øke den oppfattede sannsynlighet for å bli tatt, eller (c) personifisere risikoen. Ved å benytte seg av disse metodene vil man ha muligheten til å tilnærme seg individers rasjonelle kalkulasjoner på en direkte måte. Ved å øke konsekvensene og sannsynligheten for å bli tatt vil man således sikte mot individers følelse av frykt. Når individer opplever frykt, vil de i fremtiden være mindre tilbøyelig til å handle på en måte som utløser denne følelsen igjen. I forhold til forsikringsvindel vil forsikringstagerne således være mindre tilbøyelig til å svindle hvis de potensielle konsekvensene er strenge nok, dvs. at de blir oppfattet som en trussel. En relativt hyppig brukt metode for å stimulere frykt er å bruke skremselspropaganda. Denne typen propaganda vil kunne kommunisere den faktiske sannsynlighet for å bli tatt, samt de medfølgende konsekvenser.⁸ Det bør samtidig legges til at det eksisterer en forskjell mellom de oppfattede og de faktiske sannsynligheter og konsekvenser. Da så mye som 40% av anmeldte forsikringssaker i Norge henlegges av politiet (Anonsen 2005), vil man på den måten ikke ha mulighet til å øke den faktiske sannsynlighet for å bli tatt. Derimot vil man ha muligheten til å øke den oppfattede sannsynlighet. På den måten trenger ikke forsikringsbransjen nødvendigvis å reorganisere verdifulle ressurser.

På lik linje vil forsikringsbransjen kunne personifisere risikoen ved å opptre svindelaktig. Ved å personifisere risikoen har man muligheten til å redusere individers 'optimistic bias', dvs. at de oppdager at de negative konsekvensene kunne ramme *dem*. Selv om dette aspektet deler mange likheter med de foregående, er det viktig fordi det involverer å gjøre individer oppmerksomme på at forsikringsvindel utgjør en betraktelig og alvorlig risiko. Et eksempel kunne være å utvikle en markedsføringskampanje⁹ som kommunise-

rer realiteten rundt forsikringsvindel. *If...* har i løpet av den senere tid sendt en reklamekampanje på norsk fjernsyn, der de introduserer individer fra virkelige forsikringssaker og lar disse beskrive hvordan de ble behandlet av *If...* (*If...* 2005). Denne kampanjen kommuniserer en følelse av lettelse, dvs. at den retter seg mot potensielle kunder ved å kommunisere en ukomplisert og effektiv tilbakebetaling av eventuelle skader. I forhold til svindel vil man kunne benytte en lignende metode, bortsett fra at man snur beskjedene opp ned. Istedenfor å bruke fornøyde kunder, vil man kunne bruke individer tatt for forsikringsvindel. Ved å fortelle sin historie vil disse kommunisere en beskjed som illustrerer realitetene bak forsikringsvindel, dvs. dens eksistens blant vanlige mennesker, dens konsekvenser, dens faktiske hyppighet, etc.¹⁰ På den annen side er det samtidig viktig å være oppmerksom på at det eksisterer en fin linje mellom forsikringsbransjen som en servicetilbyder og som en kontrollør. Forsikringsbransjen burde derfor overveie dette momentet når de bestemmer seg for kommunikasjonsmetoder og –kanaler. Derimot, sett i lys av at beskjedene er objektiv og at avsenderen identifiseres som et bransjeorgan, vil det ikke se ut til å stride mot forsikringsselskapene som servicetilbydere.

Til slutt, mange av respondentene hevdet at de hadde kjøpt forsikringen på internett uten noen form for personlig interaksjon med forsikringsselskapet. De beskrev forholdet som distansert og upersonlig. Dette indikerer at mangelen på en personlig interaksjon mellom forsikringsselskapet og kundene kunne være en sentral faktor i nøytraliseringsprosessen. En kunne derfor hevde at forsikringsselskapene burde fokusere på å forbedre den personlige kommunikasjonen mot sine kunder. Dette vil kunne fjerne eller redusere enkelte av nøytraliseringsargumentene. Selv om det er ulik praksis blant norske forsikringsselskap, synes en viktig implikasjon fra studien at bransjen burde tilby *samlige* kunder en per-

sonlig faktor, uavhengig av hvilken produkt-kategori de tilhører.

Fremtidige undersøkelser

En mulig fremgangsmåte involverer å teste de fremkomne implikasjonene fra denne studien. Dette vil kunne inkludere gjennomføring av eksperimentelle eller deskriptive undersøkelser, der en søker å videreutvikle resultatene og implikasjonene fra denne studien.

En annen mulighet er å tilnærme seg forsikringsvindel og moralsk nøytralisering fra et deskriptivt perspektiv. Dette involverer å gjennomføre kvantitative undersøkelser der en forsøker å illustrere og knytte ulike demografiske variabler til de identifiserte nøytraliseringssteknikkene. Disse variablene vil kunne inkludere alder, kjønn, sosial status, geografi, kultur og subkultur, etc. Man kunne også sett på i hvilken utstrekning det eksisterer ulikheter i nøytraliseringsmønstrene hos eksempelvis kunder hos ulike forsikringsselskap, ulike situasjoner, etc.

Holder man seg innenfor en eksplorerende tilnærming kunne det være interessant å undersøke hvorledes og i hvilken utstrekning det eksisterer forskjeller i nøytraliseringsmønstrene hos individer som er tatt for forsikringsvindel og dem som ikke er tatt. Da respondenter som er tatt, innehar ulike rettigheter, samt er vanskelige å få tak i, vil en slik tilnærming sannsynligvis involvere samarbeid med et bestemt forsikringsselskap. På et mer generelt grunnlag vil man også kunne utvide fokuseringen ved å se på nøytraliseringssteknikker innenfor andre former for uetisk atferd, for eksempel skatteunndragelse, underslag, etc.

Avsluttende kommentarer

Denne undersøkelsen er blitt gjennomført for å informere forsikringsbransjen om hvordan forsikringsvindlere nøytraliserer sin atferd.

Likevel betyr ikke dette at de fremkomne resultatene og argumentene sørger for en helhetlig og altomfattende løsning på problemet. Undersøkelsen vil muligens sette søkelys på kun et av mange fremtids satsingsområder for forsikringsbransjen. I tillegg vil undersøkelsen også kunne fungere som et grunnlag for fremtidig hypotesedanning.

Noter

- ¹ En dansk studie avslørte at 11,9% av individer som har innsendt forsikringskrav de siste to årene har ulovlig økt sitt krav (Goul Andersen 1998).
- ² Se Brinkmann (2004).
- ³ Derimot ble venner og familie enkelte ganger benyttet som 'snowballing' forbindelser til andre kontakter, dvs. venners venner, slektningers arbeidskollegaer, etc.
- ⁴ På grunn av antydninger om at mange potensielle respondenter var bekymret for mulige sanksjoner fra deres forsikringsselskap, ble respondentene spesielt informert om at intervjuene hadde en ensidig akademisk bakgrunn. Allikevel ble respondentene informert om ikke å nevne navnet på deres forsikringsselskap for å få dem til å føle seg tryggere.
- ⁵ For mer informasjon om respondentenes bakenforliggende grunner for forsikringsvindel, se Breit (2005).
- ⁶ Når bedt om å presentere andelen av befolkningen som svindler på forsikringen, svarte samtlige halvparten eller mer.
- ⁷ Man kunne for eksempel tenke seg en spesielt tilvirket personlighetstest som nyttig i denne sammenheng. Som en konsekvens av en slik personlighetstest, vil forsikringsbransjens pris-systemer ha et mer nøyaktig utgangspunkt, dvs. individer med en lav tilbøyelighet til å føle skyld vil ha en høyere sannsynlighet for å handle svindelaktig og burde derfor motta høyere forsikringspremium. På lik linje vil disse individene ha en høyere sannsynlighet for å bli 'red flagged' i fremtiden, og burde således bli tilnærmet ved bruk av spesielt tilpassede motivasjonsprogrammer. Disse programmene burde da rettes mot å redusere og forebygge individers tilbøyelighet til å utvikle nøytraliseringsargumenter.
- ⁸ En tidligere vellykket metode var gjennomført i sammenheng med en nylig antiroyk-kampanje,

der i kommunikasjonen ble fremvist bilder av syke og skadde kroppsdeler av avdøde røykere (se for eksempel Hafstad [2003]).

⁹ Finansiert av Finansnæringens Hovedorganisasjon eller et liknende bransjeorgan.

¹⁰ Denne metoden benyttes i en pågående antiroyk-kampanje i regi av sosial- og helsedirektoratet som kommuniserer sammenhengen mellom røyking og lungesykdommen KOLS. Alvorlig syke pasienter forteller sin historie samtidig med at deres alvorlige livssituasjon i dag blir presentert.

Referanser

- Anonsen H. J. (2005), [Personlig intervju], 4. april, 2005.
- Aronson E., Wilson T. D. & Akert R. M. (1994), *Social psychology: the heart and the mind*, New York, HarperCollins.
- Askheim O. G. & Grenness T. (2000), *Fra tall til ord: kvalitativ metode i markedsforskning*, Oslo, Universitetsforlaget
- Brehm J. W. & Cohen A. R. (1962), *Explorations in cognitive dissonance*, New York, Wiley.
- Breit E. (2005), *Justification of insurance fraud through procedures of rationalization – a qualitative approach*, [Upublisert Masteroppgave], Oslo, Handelshøyskolen BI.
- Brinkmann J. (2004), 'Insurance customer morality in Norway', Project paper #13.
- Festinger L. (1954), 'A theory of social comparison processes', *Human Relations*, 7, 117-140.
- Festinger L. (1957), *A theory of cognitive dissonance*, Evanston IL, Row Peterson.
- Finansnæringens Hovedorganisasjon. (2005), *Forsikringsvindel*. [Online]. Available from URL: <http://www.fnh.no/default.asp?tf=y&gid=1455&amid=48697>. Downloaded April 4th 2005.
- Gill G. (2004), 'Insurance fraud: the victimless crime.' In *KPMG General Insurance Industry Survey 2004 Australia*, KPMG.
- Goul Andersen J. (1998), *Borgerne og Lovene*, Aarhus, Aarhus Universitetsforlag.
- Greenwald A. G. & Ronis D. L. (1978), 'Twenty years of cognitive dissonance: case study of the evolution of a theory.' *Psychological Review*, 85, 53-57.
- Hafstad A. (2003), 'Skrekkpropaganda skal få deg til å stumpe røyken', *Aftenposten*, January 2nd 2003.
- Harmon-Jones E. & Mills J. (eds.) (1999), *Cognitive dissonance – progress on a pivotal theory in social psychology*, Washington D.C., American Psychological Association.
- Holmgren G., Strøm I., Jeppesen S. L., Rantala J. & Armannsson S. (1999), *Forsikringsvindel i Norden*. Oslo, Nordic Insurance Congress.
- If... (2005), *Reklamefilmer*. [Online]. Available from URL: <http://www.if.no/web/no/corporate.nsf/noframes/4E5AF44F3ED58252C1256C300044D98E>. Downloaded August 10 2005.
- Kraft P. (2003), *Falsk Konsensus – Hva er det og Hvorfor gjør vi det?* Bergen, University of Bergen.
- Kraft P. (2005), [Personlig intervju], 12. april, 2005.
- Marks G. & Miller N. (1985), 'The effect of certainty on consensus judgment', *Personality and Social Psychology Bulletin*, 11, 165-177.
- Ross L., Greane D. & House P. (1977), 'The 'false consensus' effect: an egocentric bias in social perception and attribution processes', *Journal of Experimental Social Psychology*, 13, 279-231.
- Spears R. & Mansteda A. S. R. (1990), 'Consensus estimation in a social context'. In W. Stroebe & M. Hewstone (Eds.), *European Review of Social Psychology*, Vol. 3, London, Wiley.
- Sykes G. M. & Matza D. (1957). 'Techniques of neutralization: a theory of delinquency', *American Sociological Review*, 22, 6, 664-670.
- Thibodeau R. & Aronson E. (1992), 'Taking a closer look: reasserting the role of the self-concept in dissonance theory', *Personality and Social Psychology Bulletin*, 18, 591-602.
- Vitell S. J. & Grove S. J. (1987), 'Marketing ethics and the techniques of neutralization', *Journal of Business Ethics*, 6, 433-438.