

Fra: Louise Jensen
Sendt: 19. august 2020 15:42
Til: Karina Lorentzen Dehnhardt
Cc: Tina Lillelund Andersen
Emne: Overvågning af forsikringskunder

Kære Karina

Svigtet af forsikringen er en organisation, som kæmper for en mere værdig behandling af sygdomsramte borgere i mødet med forsikrings- og pensionselskaber.

Vi belyser adskillige problemstillinger. Blandt andet har vi fra start haft fokus på problemstillingen "valg af speciallæge", som har ført til, at Erhvervsministeren Simon Kollerup arbejder på at finde en løsning i samarbejde med Forsikring og Pension samt Forbrugerrådet Tænk.

Desuden har DR har netop fokuseret på pensions- og forsikringsselskabernes (F&P selskaberne) brug af overvågning i en udsendelsesrække på både TV og radio. Fra politisk side var man meget chokeret og påpeger, at dette var langt over grænsen for, hvordan skadelidte borgere skulle behandles. F&P selskaberne svigter både via deres samfundsansvar samt det faktum at deres forretningsgrundlag jo netop sælger forsikringer som sikring, såfremt uheldet skulle være ude. Mange kunder får ikke den dækning, som de godtroende har betalt for, men møder blot modstand og lodret uværdig behandling. Nu er sommerferien overstået og det er tid til handling.

Som repræsentanter for skadelidte, er vi meget taknemmelige over, at det fra politisk side nu bliver taget alvorlig. Vi har indgående indsigt i, hvor store konsekvenser overvågning kan have, både fysisk og psykisk, ikke mindst når fejlagtige overvågninger forekommer og overvågning iværksættes på trods overskridelse af kodeks herom.

Fra politisk side bør der laves tiltag og lovgivning som sikrer, at folk der er berettiget til erstatning også modtager den. Tiltag der sikrer, at alle der få brug for deres forsikring ikke skal leve i angst for overvågning. Tiltag som sikrer, at forsikringer ikke uberettiget kan fratage deres kunder for en væsentlig del af deres livsgrundlag.

Vores henvendelse har følgende formål:

- At sikre en retfærdig og værdig behandling af den svage borger, når livet går galt.
- At give indblik hvordan overvågning (mis)bruges af F&P selskaber, de konsekvenser som overvågning har for borgeren samt belyse manglende regulering på området.

OVERVÅGNING

Der er en stigende tendens til at F&P selskaber igangsætter overvågning af kunder, som får brug for deres forsikring. I forbindelse med igangsætning af overvågning skal der være "bestyrket mistanke" jf. kodeks fra Forsikring og Pension.

1) Hvem bør autorisere igangsætning af overvågning?

For nuværende kan F&P selskaber selv give grønt lys for igangsætning af overvågning, foretage selve overvågningen, samt træffe afgørelse med baggrund i overvågningsmaterialet. Der er foruroligende, at F&P selskaberne har flere rettigheder end politiet, når man kender til konsekvenserne.

Ved politiet skal der ligge en bestyrket og veldokumenteret mistanke om et kriminelt forhold, som danner baggrund for anmodning om overvågning. Herefter skal cheferne i de forskellige politikredse godkende overvågningen og sikre at retspraksis overholdes. Kort sagt - bevisbyrden er ved politiet og ikke den formodede kriminelle.

I dag står det forsikringer frit for at igangsætte overvågning af alle kunder principielt og skadelidte formodes at være svindler, indtil skadelidte formår at modbevise. Altså modsat retssikkerhedsbegrebet i retsplejen. Det er meget at kræve af en syg borger.

Vi ser det som meget essentielt at adskille den godkendende og den regulerende magt. Forsikringer bør ikke både kunne godkende igangsætning, foretage selve overvågningen samt træffe afgørelser i sagerne.

= Der bør være et uvildigt instans som skal godkende igangsætning af overvågning.

2) Hvad er konsekvensen for de selskaber, der overskrider kodeks?

Nogle F&P selskaber overskrider eksisterende kodeks, da der ofte ikke foreligger en "bestyrket mistanke" forud for igangsætning af overvågning.

Der findes ingen sanktioner, når kodeks overskrides. Uden konsekvens er der intet incitament til at ændre praksis og undlade at gøre brug af overvågning.

= Der bør være en konsekvens for at overskride kodeks.

3) Hvordan sikres lav belastning af skadelidte borgere under overvågning?

Overvågning er enormt grænseoverskridende og flere skadelidte oplever at blive ekstremt påvirket efter en overvågning, hvor de i visse tilfælde får stress, angst, paranoide symptomer, PTSD til trods den skadelidte ikke har noget at skjule. Flere eksperter bekræfter, at overvågning er problematisk i forhold til folks psykiske tilstand, folk som i forvejen er sårbare og går igennem længere sygdomsforløb.

Modsat hos politiet, så har den mistænkte skadelidte ingen mulighed for at afgive forklaring eller give tilføjelser til observationsrapporten. F&P selskaber kan uden retspraksis eller godkendelse opstarte en overvågning af deres kundens færden via åbne kilder på internettet samt sende privatdetektiver ud for at overvåge uanede kunder i månedsvis. Skadelidte bliver først inddraget på det tidspunkt, hvor undersøgelse er afsluttet. F&P selskaber agerer dermed både anklager og dommer uden at skadelidte har haft mulighed for at have en forsvarer. Hertil pålægges bevisbyrden den skadelidte borger, som foruden at være syg nu pålægges et økonomisk pres. Det økonomiske pres opstår ved at skadelidte mister den økonomisk hjælp tilkøbt via forsikring samt store udgifter der opstår til advokatbistand. Mange mister en stor del af deres eksistensgrundlag. Der er uoverkommeligt for mange at finde pengene og kræfterne til at stå op mod de store økonomiske og juridisk stærkt stillede pensionsselskaber.

Helt grundlæggende går vores forslag på, at der skal ske en politisk regulering, der bygger på retssikkerhed for borgerne.

Der bør være en uvildig instans, der godkender igangsætning af overvågning. Der skal være sanktioner, når overvågning ikke følger kodeks. Overvågning skal ske på værdig vis, hvor borgerens retssikkerheds opholdes og borgeren har mulighed for at komme med input og forsvar.

= Det er en urimelig position, at lade skadelidte selv løfte bevisbyrden. Med andre ord: Skadelidte er skyldig til det modsatte er bevist.

Samtidig kræver en energi/et overskud, der ikke findes ved skadelidte, samt økonomiske ressourcer til advokat. Det tager muligheden og modet fra mange, der derfor opgiver.

TAB AF ERHVERVSEVNE:

Mange arbejdsgivere tegner forsikringer mod tabt af erhvervsevne (TAE) for deres ansatte. De sikrer både arbejdsgivers udgifter til løn ved sygdom samt sikrer skadelidte en lønkompensation i tilfælde af ophørt arbejdsforhold.

Vi har indgående indsigt i adskillige sager, hvor kunderne mister deres dækning efter at have være genstand for overvågning. Dækningen ophører uden dokumentationen, for hvad kunderne er dømt på baggrund af. I de sager, vi har fået indblik i, har kunderne handlet loyalt og fulgt specialisters råd. Ved overvågning forsøger F&P selskaberne at skabe et øjebliksbillede af, at kunder handler illoyalt.

Bør en sag afgøres af en uvildig læge ansat i det enkelte F&P selskab?

Efterfølgende overvågning, bliver materialet vurderet af en intern lægekonsulent ansat i det enkelte F&P selskab. Problemet består i, at denne lægekonsulent ikke er objektiv og heller ikke under opsyn af Styrelsen for Patientsikkerhed, da der ikke er tale om læge/patient-forhold. Kunden sikres dermed ikke en uvildig vurdering fra lægekonsulentens side.

Hvordan kan overvågning tilsidesætte massiv lægelige dokumentation?

Vi har set flere eksempler på sager, hvor der foreligger massiv dokumentation på tabt erhvervsevne, både i form af rekvirerede speciallægeudtalelser samt dokumentation fra kommunale afklaringsforløb. Denne dokumentation tilsidesætter og overrules desværre ofte og sager afgøres ud fra vurderinger foretaget en intern ansat læge, som ikke er under opsyn. Afgørelse der ofte ikke tager udgangspunkt i dokumentation.

= Vores forslag er at alle lægelige akter inddrages og afgøres i en uvildig instans

Bør sundhedsfaglige anbefalinger pådrages til et større erhvervsevne?

Mange kunder agerer i forhold til de sundhedsfaglige anbefalinger de får udstukket om træning og fysisk aktivitet af deres behandlere. Vi ser klare sager, hvor kunder følger behandlingsråd, men netop denne aktivitet bruges som årsag til, den skadelidte kan have større erhvervsevne end vurderet, og det opleves som problematisk og kriminaliseres af F&P selskaberne.

F&P selskabernes anvendelse af advokater og ankenævn:

Det er problematisk at F&P selskaberne i stigende grad hyrer store advokatfirmaer som kammeradvokaten til at varetage kommunikationen med skadelidte allerede på et tidligt tidspunkt i en sag. Det er utroligt intimiderende, at man ikke kan korrespondere med det firma, hvori man er kunder. Dermed føler skadelidte også nødsaget til selv at hyre advokat for at have en reel chance. Det gør det svært for skadelidte at få økonomisk råderum til at føre sagen videre.

Dermed mister Ankenævnet for forsikring sin værdi, idet ankenævnet for forsikring er ikke længere et organ, hvor parterne kan få en fair og billig afprøvning af sagen udenom domstolene. Man står ikke alene op som

privat person mod eksempelvis Kammeradvokaten eller Ark Law, og skadelidtes udgift til advokat til Ankenævnet løber hurtig op i mellem 50.000-100.000 kr., da en retshjælpsforsikring ikke dækkes i Ankenævnet for Forsikring. Selv hvis skadelidte vinder sagen og dermed retten til at bibeholde sin forsikringsdækning, så påfører det forsikringstageren store advokatomkostninger, da disse ikke dækkes af F&P selskabet.

En realistisk løsning på dette problem bør være, at eksterne advokater ikke inddrages før sagen forelægges for retten. Det virker en smule hult at sige, at en ankesag kun koster 200 kr. i gebyr, hvis man er oppe imod Kammeradvokaten eller Ark Law, som er specialiseret i Forsikringsret. Ydermere er det tankevækkende at Ankenævnet består af de mest erfarne ansatte fra forsikrings- og pensionsselskaberne. Repræsentanterne for skadelidte (Forbrugerrådet Tænk) må derimod kun sidde to år ad gangen.

Vi mener at kundernes advokatomkostninger skal dækkes af forsikrings- og pensionsselskaberne, såfremt S&P selskaberne selv vælger at bruge en ekstern advokat i deres undersøgelse af kunden og i Ankenævnet. Dette pålægger et indirekte krav til kunderne om at skulle anskaffe en advokat, for at kunne være ligestillet med F&P selskaberne. Såfremt F&P selskaberne bruger egne interne jurister, må det være op til kunderne selv at vurdere, om denne finder det nødvendigt at tilkøbe sig til en advokat.

Sidst er der et problem i, at en advokat der varetager en stor del af sagerne for de F&P selskaber, samtidig også underviser i forsikringsvindelse på Forsikringsakademiet. Altså tegner der sig et klart billede af, at de samme mennesker sidder på mange forskellige taburetter, og dermed kan tænkes ikke at være uvildige i sagerne om forsikringsvindelse.

Vi håber at høre nærmere fra dig, da det har stor betydning for den valide løsning, at alle parter i sagen inddrages.

Venlig hilsen
"Svigtet af forsikringen"
Louise Jensen