

Særlige undersøgelser af forsikringsager

I Norli Liv og Pension lægger vi stor vægt på at kunne hjælpe vores kunder, når de har brug for det – også økonomisk. Men det er også vores ansvar at sikre, at vi udbetaler erstatninger til de kunder, som er berettigede til det. Hvis vi udbetaler erstatninger til kunder, der ikke er berettigede til det, vil det ramme alle de andre kunder i form af højere priser. Derfor har vi i Norli Liv og Pension og vores kunder en fælles interesse i at undgå uberettigede udbetalinger.

Hvis vi får mistanke om, at de oplysninger, vi har modtaget fra en kunde, ikke er korrekte, er vi forpligtede til at undersøge sagen nærmere. Det samme gælder, hvis vi mistænker en kunde for at fortie relevante oplysninger.

Når vi gennemfører en undersøgelse

Når vi undersøger sager, sker det normalt ved, at vi enten beder om nogle yderligere oplysninger fra kunden selv, eller at vi med kundens samtykke indhenter oplysninger fra f.eks. en speciallæge, en kommune eller fra offentlige registre. Som oftest vil disse supplerende oplysninger medføre, at vi får svar på vores spørgsmål og kan træffe en afgørelse i sagen.

I enkelte tilfælde, hvor vi har en velbegrundet mistanke om, at en kunde bevidst har givet urigtige oplysninger eller fortiet oplysninger af afgørende betydning for sagen, kan det være nødvendigt for os at foretage observation for at afklare og vurdere mistanken.

Vi anvender kun observation som en sidste udvej, når andre mindre indgribende midler er udtømte, og observation kræver altid godkendelse fra Norli Liv og Pensions administrerende direktør forinden. Vi er meget opmærksomme på, at observation kan opleves ubehageligt, og vi har altid fokus på, at observationsperioden skal være så kort som mulig. Derfor vurderer vi løbende, om mistanken kan be- eller afkræftes, og hvis vi får afkræftet mistanken, ophører observationen med det samme.

Der kan også være lægefaglige eller etiske hensyn, der gør, at vi alene på den baggrund afstår fra at gennemføre en observation.

I Norli Liv og Pension følger vi naturligvis reglerne om god skik, straffeloven, databeskyttelsesreglerne, bekendtgørelsen om undersøgelser foretaget af forsikringssselskaber samt branchens etiske kodeks på området.

Det betyder f.eks., at vi altid forelægger alle de indsamlede oplysninger for kunden, efter vi har afsluttet et observationsforløb – uanset om mistanken kan be- eller afkræftes.

Forsikringssvind

Hvis man bevidst giver urigtige oplysninger eller fortier oplysninger med det formål at få en udbetaling fra Norli Liv og Pension, er der tale om forsikringssvind.

Det kan f.eks. være, hvis en kunde har oplyst, at vedkommende ikke kan gå som følge af en ulykke, og derfor slet ikke kan arbejde mere, men virkeligheden er, at kunden kun er lettere gangbesværet, og dermed reelt vil kunne arbejde i et vist omfang og evt. i et andet erhverv.

Forsikringssvind betragtes som bedrageri og er strafbart med bøde eller fængsel i op til halvandet år, og en dom vil optræde på straffeattesten i op til 5 år. I grove tilfælde kan straffen dog være helt op til otte års fængsel.

Klageadgang

Hvis man som kunde mener, at Norli Liv og Pension ikke har overholdt reglerne for observation, kan man klage til vores klageansvarlige på klager@norli.dk eller med fysisk post til:

Norli Liv og Pension
Att. Den klageansvarlig
Midtermolen 1
2100 København Ø

Her kan du læse mere

- [Kodeks for særlige undersøgelse af forsikringsager](#)
- [Bekendtgørelse om undersøgelser foretaget af forsikringselskaber](#)