

Kampen mod forsikringssvindel rammer manden på gaden.

I disse dage forsøger forsikringsselskaberne at holde de svindlende kunder stangen med stadig voksende efterforskningsteam, men kampen går ud over de kunder, der har været udsat for tyveri.

Af Agnete Vestergaard-Kristensen

Da studerende Simon Emil Jensen* blev tilbudt at købe to luksuscykler til indkøbspris via sit arbejde, slog han til. Den ene solgte han videre, men den anden beholdt han.

Han hjulede gladelig omkring på de sommerlune veje, men glæden var kort. Da efteråret kom blev cyklen stjålet. Han havde haft den 3 måneder. Papirerne på cyklen blev sendt af sted til forsikringsselskabet, og alt skulle være i den skønneste orden. Som tiden gik, blev Simon Emil Jensen nysgerrig for, hvornår han ville få forsikringssummen udbetalt, så han kunne købe en ny cykel. Han ringede derfor til selskabet og fik besked på, at en agent snarest ville komme ud til ham for at gå sagen igennem.

”Han kom ud og stillede mig en masse spørgsmål, og han var sådan set flink. Han begyndte at undersøge tingene, tog blandt andet forbi mit arbejde for at tjekke, om de nu virkelig solgte cykler. Det var fint nok. Men så kom han ud til mig anden gang, var anklagende og sagde ’den cykel havde jo aldrig eksisteret’. Det var lidt ubehageligt, at han kom i mit hjem og anklagede mig for svindel, når nu man ved man har rent mel i posen”.

Mere end hver sjette dansker svindler

Forsikringsselskaberne har i de seneste år ansat tidligere politifolk til at efterforske sagerne og dét er med god grund.

14 procent af danskerne indrømmer, ifølge en Megafon – undersøgelse (se graf nederst), at ville svindle med forsikringen. Efterforskningsleder hos Alm. Brand, Brian Egested fortæller, at det vigtigste for ham og hans ansatte er objektiviteten; ’Man skal jo ikke være bange for at få besøg derude’.



*Både maren i kæret og manden på gaden mærker intensiveringen i kampen mod forsikringssvindel.
(foto og tekst: Agnete Vestergaard-Kristensen)*

Han kender til indbrud fra sin tid som politimand og ved, hvor ubehageligt, det kan være at få stjålet noget. Han mener, at reaktionsmønsteret hos én, der har svindlet, er helt anderledes end en kunde, der virkelig har været udsat for tyveri, men selvom folk måske har løjet ekstra dvd'er på erstatningen, så får de ofte en chance for selv at hoppe fra:

”Når man dykker ned i detaljerne og lader folk gentage dem flere gange, så bliver det tit meget svært for dem, og så har de et behov for at kunne trække sig ud af det uden at kunne miste ansigt. Der er jo aldrig nogen, der er meget for at erkende, hvad de har gjort, men de skal ligesom have en bagdør at komme ud af, og det giver vi dem nogle gange lov til.”

Det går ud over de ærlige kunder

Forsikringsselskaberne har oprustet i kampen mod forsikringssvindel, men de risikerer at skræmme uskyldige kunder. Simon Emil Jensen oplevede både at blive skældt ud, og agenten truede med en retssag.

Brian Egested er ikke i tvivl:

”Det går ud over de ærlige kunder, når nogle svindler. Vi, i forsikringsbranchen, kunne jo godt tænke os en holdningsændring, for det er mange penge vi taler om.”

Afdelingschef for forbrugerpolitisk center i Forbrugerrådet, Mette Boye, får mange

henvendelser fra folk, der har brug for hjælp til tegning af policer og anmeldelse af tyverier, men har ikke oplevet klager over mistænkeliggørelse af forsikringskunder.

Hun synes, at kunden skal være i fokus og siger:

”Det, der er det vigtigste, set med forbrugerperspektiv, er at den der kommer ud og skal taksere en skade, opfører sig ordentligt; altså på den måde man forventer et professionelt selskab vil gøre.”

Fik pengene - og sparket

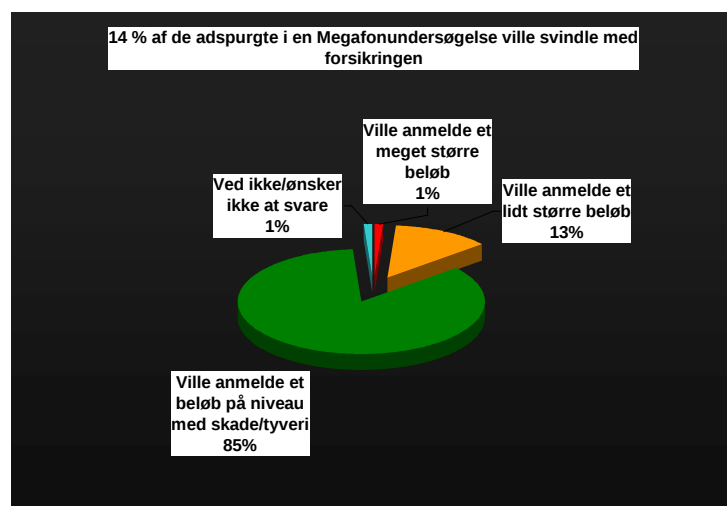
Den studerende Simon Emil Jensen fik sin erstatning efter knap seks måneders ventetid. Tre dage senere modtog han et brev om, at forsikringsselskabet var nødsaget til at opsige hans police.

Han var vred over al den bøvl, der havde været og følte sig dårligt behandlet. Derfor gik der halvandet år, før han lod sig indtegne i et nyt selskab.

Da han modtog den nye police stod der, at den ikke dækkede, hvis han tidligere var blevet opsagt. Derfor måtte Simon Emil Jensen få skrevet policen om og efter flere forklaringer om, hvorfor han var blevet opsagt, accepterede det nye selskab ham som kunde. Han mener, der er en haltende etik omkring svindel - både fra forsikringsselskabernes side, men også fra kunderne og siger:

”Jeg kender flere, der *har* skrevet noget ekstra på efter fx indbrud i deres biler, men selskaberne ødelægger det nok lidt for sig selv med den måde, de behandler ærlige folk på.”

(Simon Emil Jensens navn er opdigtet, hans rigtige navn er redaktionen bekendt)



Grafen er udregnet fra Megafon-undersøgelse foretaget for TV2 nyhederne i december 2007