



Foto: kunde under observasjon

Personvern og forsikringsutredning - Informasjonsinnhenting i skadeoppgjør

Linn Renate Olaussen

Masteroppgave ved Samfunnsvitenskapelig fakultet
Senter for teknologi, innovasjon og kultur

Universitetet i Oslo
Vår 2014

Antall ord: 33 616



Personvern og forsikringsutredning

- Informasjonsinnhenting i skadeoppgjør

“Har absolutt ingen problemer med at Gjensidige bruker hva som helst av verktøy for å ta de forbanna svindlerne som gjør forsikringen min dyrere og dyrere for hvert år som går. De må gjerne bruke droner, spionsatellitter, romavlytting, video i bamser og gud vet ikke hva så lenge de sletter dataene når de ferdige” (“sha1” i Færaas 2013).

© Linn Renate Olaussen 2014

Masteroppgave ved Senter for teknologi, innovasjon og kunnskap, UiO

<http://www.duo.uio.no/>

Trykk: Reprosentralen, Universitetet i Oslo

Bildet på forsiden er hentet fra Gjensidige (2008b). *Prosesskrift og motsøksmål til Oslo tingrett - bilag 2*, med tillatelse fra vedkommende via advokat

Sammendrag

Ny teknologis betydning for personvernet har blitt betydelig problematisert, helt fra personvernsteoriens spede begynnelse og til dagens samfunnsdebatt. Imidlertid har det funnet sted svært lite forskning på hvordan ny teknologi påvirker innsamling av informasjon i forsikringsbransjen. Denne oppgaven undersøker hvordan informasjonsinnsamling i forsikringsselskapene foregår, og hvordan innsamling av personopplysninger påvirker forsikringsselskapers kunder og deres personvern. For å studere dette har det blitt benyttet dokumentanalyse av rettsdokumenter, korrespondanse mellom et forsikringsselskap og personvernmyndigheten Datatilsynet samt andre relevante dokumenter. Her har dokumentenes faktiske innhold, språk og kontekst blitt undersøkt. Det har også blitt foretatt intervjuer med berørte forsikringskunder og ansatte i organisasjoner med ulike interesser.

I oppgaven benyttes overvåkningslitteratur fra vitenskaps- og teknologistudier samt det teoretiske rammeverket Kontekstuell integritet. Ved hjelp av disse teoriene undersøkes det om nye praksiser for informasjonsinnsamling bryter med etablerte normer, og hvorvidt en slik utvikling er ønskelig. Analysen avdekker at flere kunder har opplevd såkalt “spaning”, der utredere observerer og til tider også tar bilder ved deres hjem, utenfor arbeidsplassen og på reise. Det avdekkes også at kunder har opplevd at institusjoner har utlevert opplysninger til forsikringsselskaper uten deres godkjenning. Oppgaven konkluderer med at den avdekkede informasjonsinnhenting bryter med tidligere praksis på flere områder, i tillegg til at press fra samfunnet kan være i ferd med å gjøre slik overvåkning mindre akseptabel.

Oppgavens siktemål er at funnene som presenteres vil kunne føre til en mer opplyst debatt om forsikringsselskaperens informasjonsinnhenting. Dette vil kunne gi forsikringskunder og lovgivere bedre kunnskap om et viktig felt, samt åpne opp for mer forskning på et lite undersøkt tema.

Forord

Når en masteroppgave på over 30 000 ord skal skrives og et helt år skal planlegges og struktureres vil dette nødvendigvis bli en krevende prosess, med både store oppturer og noen nedturer. Først og fremst ønsker jeg å takke min veileder, Sissel Myklebust, ved Senter for teknologi, innovasjon og kultur for gode tips om tema, god veiledning underveis og en flott støtte gjennom oppgaveskrivingen. Takk for gode råd og tålmodighet i denne prosessen.

Jeg ønsker også å takke alle som har hjulpet til og delt sin erfaring og kunnskap for at denne oppgaven skulle bli mulig. Cecilie Rønnevik og Hågen Ljøgodt i Datatilsynet, og Else Lund og Harald Bjerke i Finans Norge fortjener en stor takk for informative intervjuer og hjelpsom korrespondanse i etterkant. Jeg ønsker også å takke alle forsikringskunder som har ønsket å dele sine erfaringer med meg.

Jeg vil også takke den fine gjengen på lesesalen for et godt miljø å skrive oppgave i. Uten dagens rebus, felles syting og klaging og gode råd ville dette blitt et mye tøffere år. Til slutt vil jeg takke min kjære samboer, vakre Spock og flotte familie og venner for at de har holdt ut med mye snakk om samme tema, tålt å bli nedprioritert litt i en periode, og vært en fantastisk hjelp og støtte.

Linn Renate Olaussen

Mai 2014

Innholdsfortegnelse

Personvern og forsikringsutredning - Informasjonsinnhenting i skadeoppgjør	III
Sammendrag	V
Forord	VII
Innholdsfortegnelse	IX
1 Innledning	1
1.1 Kontekst	1
1.2 Forskningsspørsmål	2
1.3 Oppgavens struktur	3
2 Juridisk bakgrunn	5
2.1 Datatilsynets rolle	5
2.2 Personopplysningsloven	5
2.3 Andre lover	7
3 Teori	9
3.1 Personvernbegrepet og utviklingen av personvernteori	10
3.1.1 Retten til å være i fred	11
3.1.2 Begrenset adgang til selvet	11
3.1.3 Kontroll over personopplysninger	12
3.1.4 Hemmelighold	12
3.1.5 Personlig integritet	13
3.1.6 Intimitet	13
3.2 Panoptikon og oligoptikon	14
3.3 Situert overvåkning	16
3.4 Kontekstuell integritet	18
3.4.1 Kontekst	19
3.4.2 Aktører	20
3.4.3 Attributter	20
3.4.4 Formidlingsprinsipper	21
3.4.5 Brudd på informasjonsnormene	21

3.4.6	Normative dilemmaer	21
4	Metode	27
4.1	Dokumentanalyse	27
4.1.1	Datagrunnlag	28
4.2	Intervjuer	29
4.2.1	Datagrunnlag	30
4.2.2	Intervjuform	31
4.2.3	Epistemologiske problemer	32
4.2.4	Rapport	33
4.2.5	Transkribering	35
4.2.6	Intervju over internett	36
4.3	Analyse	36
4.4	Validitet og reliabilitet	37
4.5	Forskningsresultatenes overførbarhet	38
4.6	Etiske forhold	38
4.6.1	Informert samtykke	39
4.6.2	Personvern	39
4.6.3	Skade	39
4.6.4	Utnytting	40
4.6.5	Konsekvenser for fremtidig forskning	41
5	Dokumentanalyse tilsynssak	43
5.1	Foreløpig kontrollrapport	43
5.2	“Varsel om vedtak og foreløpig kontrollrapport – tilsvar”	46
5.3	“Gjensidige Forsikring ASA – Endelig kontrollrapport og vedtak”	48
5.4	Gjensidiges kommentar til Datatilsynets endelige vedtak	51
5.5	Gjensidiges klage	52
6	Kontekstuell analyse	55
6.1	Tradisjonell utredning og ny praksis	55
6.1.1	Overvåkning	57
6.1.2	Overtredelse av samtykke	59
6.2	Beskrivelse av saker	59

6.2.1	Overvåkning	60
6.2.2	Samtykke	63
6.3	Kontekst.....	64
6.3.1	Normer	65
6.3.2	Verdier.....	67
6.4	Aktører og formidlingsprinsipper.....	70
6.5	Attributter	71
6.5.1	Overvåkning	71
6.5.2	Samtykke	75
6.6	Ny praksis og overvåkning i STS	76
6.7	Brudd på informasjonsnormene?.....	77
6.8	Moralske og politiske faktorer.....	79
6.9	Ny praksis og kontekstens verdier.....	80
7	Konklusjon.....	85
7.1	Fremgangsmåte.....	85
7.2	Funn	85
7.3	Implikasjoner	86
7.3.1	Teoretiske implikasjoner	86
7.3.2	Praktiske implikasjoner	87
7.4	Studiets begrensninger.....	88
7.5	Videre forskning	88
	Litteraturliste	91
	Vedlegg	97

1 Innledning

Den 14. mai 2013 utførte Datatilsynet et tilsyn hos forsikringsselskapet Gjensidige Forsikring ASA. Det ble da avdekket både skjult overvåkning av kunder med videoopptak og mangelfull behandling av personopplysninger, noe som førte til en omfattende granskning og en senere debatt. Det finnes imidlertid lite forskning på hvordan forsikringsselskapers innsamling av informasjon foregår, eller hvordan dette påvirker personvernet. Den forskningen som har funnet sted, har vært noe smal, og blant annet vært konsentrert om utveksling av geninformasjon, overvåkning av bilkjøring, eller innsamling av opplysninger i en historisk kontekst¹. Dette har ført til lite kunnskap om dette temaet både nasjonalt og internasjonalt. Bedre kunnskap om emnet vil gjøre forsikringsselskapenes opptreden mer transparent og åpen for regulering. For å adressere dette problemet vil jeg undersøke hvordan denne informasjonsinnsamlingen foregår i Norge.

1.1 Kontekst

Hvordan forsikringsselskapene samler inn informasjon i Norge ble sist undersøkt for offentligheten i utredningen “Forsikringsselskapers innhenting, bruk og lagring av helseopplysninger” i 2000, og da kun med fokus på helseopplysninger (NOU 2000:23). Ansatte i Datatilsynet forteller i intervju at det i tiden som har fulgt har skjedd en relativt stor omveltning, med økt fokus på utredning blant selskapene, nye typer utredere med andre metoder og bakgrunn, og nyere teknologi som smarttelefoner og nettbrett som har lagt til rette for nye metoder. Datatilsynets formål med deres anmeldte tilsyn hos forsikringsselskapet var å undersøke bruk av slike metoder. Gjensidiges behandling av personopplysninger fikk kritikk på en rekke punkter i Datatilsynets rapport, blant annet fordi de hadde foretatt skjult overvåkning som etter Datatilsynets syn ikke har hjemmel i lov (Datatilsynet 2013a:11).

Datatilsynets direktør Bjørn Erik Thon sier i en uttalelse til *Aftenposten* at mange

¹ Se for eksempel Eddy, C. E. (2000) A Critical Analysis of Health and Human Services' Proposed Health Privacy Regulation in Light of the Health Insurance Privacy and Accountability Act of 1996, Troncoso, C. (2011) PriPAYD: Privacy-Friendly Pay-As-You-Drive Insurance og Lengwiler, M. (2006) Insurance and Civil Society: Elements of an Ambivalent Relationship.

forsikringsselskaper har ansatt etterforskere til å utrede sine kunder, og det er grunn til å tro at arbeidsmetodene er like og at de kritikkverdige forholdene gjelder flere selskaper (Lynum og Færaas 2013). Enkelte forsikringsselskaper forteller at de bruker ulike metoder for avdekking av svindel, men at skjulte metoder ikke er blant disse. Noen forsikringstilbydere, som Jernbanepersonalets bank og forsikring og Eika Forsikring, vil ikke utelukke bruk av skjulte metoder, mens Storebrand sier de bruker skjulte metoder i gitte tilfeller (Færaas 2013). Forholdene som ble avdekt under Datatilsynets undersøkelser hos Gjensidige skapte også en mediedebatt i etterkant. *Dagbladet* skrev at “Gjensidige spionerte på egne kunder” (*Dagbladet* 2013), *E24* at “Gjensidige får refs for spionasje på kundene” (Lorch-Falch 2013), mens *Dagens Næringsliv* hadde overskriften “Gjensidige spanet på intetanende kunder” (*Dagens Næringsliv* 2013).

Datatilsynets undersøkelser av Gjensidiges utredningsmetoder og påfølgende kritikk av disse viser at det for tiden ikke er enighet blant viktige aktører om hva som er tillatt og etisk forsvarlig informasjonsinnsamling for forsikringsselskaper i Norge.

1.2 Forskningsspørsmål

Den begrensede forskningen på dette feltet er en substansiell mangel for personvernforskningen. Dette fordi forsikringsselskapers innsamling av informasjon ved skadeoppgjør er noe som berører svært mange kunder, også i Norge, og fordi manglende forskning gjør de tilknyttede problemstillingene uoversiktlige og vanskelige å forstå, både for kunder og myndigheter. Utilstrekkelig kunnskap om informasjonsinnsamlingen i forsikringsbransjen kan føre til at kunder ikke er klar over sine rettigheter i møte med selskapene, det kan gi lovgivning som er mindre egnet til å regulere dette feltet og politikere som ikke har tilstrekkelig kunnskap. Jeg ønsker derfor å undersøke følgende forskningsspørsmål: Hvordan påvirker forsikringsselskapenes informasjonsinnhenting kundenes personvern? Denne problemstillingen vil belyse både hva innhenting av opplysninger består i, hvilke teknologier som benyttes og hvordan praksisene for innsamling påvirker kundene. Jeg vil se på personforsikringer som ulykkesforsikring og uføreforsikring, da forsikring av ting ikke innehar problemstillinger tilknyttet personvern i like stor grad. For å kunne problematisere dette tilstrekkelig er det også nødvendig å se på disse spørsmålene: Hvordan samler forsikringsselskapene inn opplysninger om sine kunder? Og hva slags

informasjon samler de inn? Disse spørsmålene er relevante da jeg antar at hvilke former for informasjon som samles inn og hvilke hjelpemidler som benyttes til dette har betydning for hvordan kunden opplever innsamlingen, og for hvordan det påvirker personvernet.

Undersøkelse av disse forskningsspørsmålene vil være relevant for personvernforskning, da dette temaet har vært lite problematisert tidligere. I tillegg vil dette kunne skape en mer opplyst offentlig debatt.

1.3 Oppgavens struktur

Oppgaven åpner i kapittel 2 med en beskrivelse av lovene som regulerer forsikringsbransjens behandling av personopplysninger. Dette gir en grunnleggende forståelse for problemstillingens juridiske bakgrunn.

I kapittel 3 følger en redegjørelse for det teoretiske rammeverket som benyttes i oppgaven. Her presenteres den historiske utviklingen av personvernteori, i tillegg til at det gjøres rede for viktige teorier som belyser overvåkning. Til slutt introduseres et teoretisk rammeverk som knytter sammen sentrale problemstillinger innen både overvåkning og personvern.

Kapittel 4 vil presentere metoden som har blitt benyttet for å samle inn data til oppgaven, samt datamaterialet som har blitt samlet inn. Her diskuteres både intervju og dokumentanalyse som metode, i tillegg til hvilke metodiske problemer som kan oppstå, og hvordan disse er løst. Til slutt reflekteres det rundt etiske problemstillinger.

Kapittel 5 inneholder en dokumentanalyse av tilsynssaken mellom Datatilsynet og Gjensidige. Dette er nødvendig for å skape en forståelse for hvordan forsikringsselskapenes informasjonsinnsamling har skapt debatt, og hvorfor dette er relevant. Her undersøkes dokumentene som har utgjort korrespondansen mellom partene, og det legges vekt på både formålet med utvekslingen og tekstens faktiske innhold.

I kapittel 6 presenteres en rekke kunder som har opplevd ulike former for informasjonsinnsamling, knyttet til overvåkning, spaning og overtredelse av samtykke. Deres saker analyseres ved hjelp av det teoretiske rammeverket, og det legges spesielt vekt på hvordan informasjonen er kommet til veie, hva slags informasjon som har blitt benyttet og hvilke konsekvenser dette har for personvernet.

Til slutt, i kapittel 7, oppsummeres funnene, deres teoretiske og praktiske implikasjoner, samt deres betydning for videre forskning.

2 Juridisk bakgrunn

Forsikringsselskapenes behandling av personopplysninger reguleres av flere ulike lover som stiller strenge krav til blant annet hvem som kan innhente opplysninger om kunder, hvem som kan behandle opplysningene og hvordan informasjonen bør forvaltes og slettes. Den følgende redegjørelsen omhandler norske lover, selv om det er verdt å merke seg at lovene påvirkes av utviklingen av personvernregulering i folkeretten². I tillegg har forvaltningsorganet Datatilsynet mulighet til å kontrollere forsikringsselskapenes behandling av personopplysninger.

2.1 Datatilsynets rolle

Datatilsynet er et uavhengig forvaltningsorgan administrativt underordnet Kongen og Fornyings- og administrasjonsdepartementet. Disse kan imidlertid ikke omgjøre Datatilsynets myndighetsutøvelse i enkeltsaker. Ifølge personopplysningslovens § 42 kan tilsynet blant annet kontrollere at lover og forskrifter blir fulgt opp, og behandle søknader om konsesjoner (Johansen, Kaspersen og Skullerud 2001:281-282). Datatilsynet er den myndighet som gir forsikringsselskaper konsesjon for behandling av personopplysninger (Datatilsynet 2013b:16). Ifølge lovens § 33 har tilbydere av forsikringstjenester plikt til å ha konsesjon (Datatilsynet 2013a:18). Personopplysningslovens § 44 gir Datatilsynet rett til å kreve opplysninger som behøves for at de skal kunne gjennomføre sine oppgaver. De kan føre tilsyn ved å kontrollere per brev, men også drive stedlig kontroll (Johansen et al. 2001:293-294). Tilsynet kan også ifølge § 46 gi pålegg om at ulovlig behandling av opplysninger skal opphøre eller endres, og ilegge bøter (Datatilsynet 2013c:1, 3).

2.2 Personopplysningsloven

Personopplysningslovens bestemmelser gjelder for behandling av personopplysninger som skjer helt eller delvis med elektroniske hjelpemidler, og annen behandling når opplysningene inngår i eller skal inngå i et personregister (Johansen et al. 2001:83). Bestemmelsene vil

² Se for eksempel EMKs artikkel 8 og FNs konvensjon om sivile og politiske rettigheter artikkel 17.

gjelde for forsikringssekskapers virksomhet fordi opplysninger som innhentes enten tas opp med elektroniske hjelpemidler, eller vil inngå i selskapenes elektroniske registre (Datatilsynet 2013a:6).

Det er flere paragrafer i personopplysningsloven som er har betydning for forsikringsvirksomhet. I § 2 finnes to viktige definisjoner, der “behandlingsansvarlig” er den som bestemmer formålet med behandlingen av personopplysninger og hvilke hjelpemidler som skal brukes, og “databehandler” er den som behandler personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige (Johansen et al. 2001:67). §§ 8 og 9 beskriver hvilke vilkår som må være tilstede for å behandle henholdsvis personopplysninger og sensitive personopplysninger, mens § 11 stiller grunnkrav for å behandle disse opplysningene. Personopplysninger skal blant annet kun benyttes til uttrykkelig angitte formål som er saklig begrunnet i virksomheten og ikke senere brukes til andre formål uten samtykke. Opplysningene skal være tilstrekkelige og relevante for formålet, og de skal være korrekte, oppdaterte og ikke lagres lengre enn nødvendig (Johansen et al. 2001:114). § 13 beskriver viktigheten av tilfredsstillende informasjonssikkerhet, og hvordan den behandlingsansvarlige og databehandleren må dokumentere sikkerhetstiltak for dataene som behandles (Johansen et al. 2001:128).

§ 14 krever at den behandlingsansvarlige skal etablere og holde vedlike planlagte og systematiske tiltak for å oppfylle kravene i loven (Johansen et al. 2001:133). Dette kalles internkontroll, og vil altså si tiltak som er nødvendige for å oppfylle kravene i personopplysningsloven. Disse tiltakene skal være dokumenterte (Datatilsynet 2013a:7). Første del av § 14 pålegger behandlingsansvarlig å etablere rutiner som sørger for at lovens krav blir etterlevd (Johansen et al. 2001:134). Dette innebærer ifølge Datatilsynet normalt en angivelse av hvilke personer i hvilken del av virksomheten som skal gjøre nærmere angitte oppgaver og til hvilken tid. Det innebærer også, for virksomheter av en viss størrelse, kontrollerende rutiner for å sikre at dette gjennomføres i praksis. I tillegg forventes det systemer for avvikshåndtering (Datatilsynet 2013a:8). Sikkerhetstiltak vil utgjøre hoveddelen av dette arbeidet, men man må også etablere rutiner for retting og sletting, samt rutiner for å behandle krav om innsyn. Paragrafen nevner spesielt viktigheten av å sikre opplysningenes kvalitet. At opplysningene har god kvalitet vil si at de er riktige, oppdaterte og relevante for sitt formål. I tillegg til å ha rutiner som oppfyller denne lovens krav, må den ansvarlige også

etablere rutiner for å følge andre regler som er gitt for behandlingen. For konsesjonspliktige behandlere, som forsikringselskaper, må det også etableres rutiner for å følge reglene som fremkommer av konsesjonen. Bestemmelsen krever også at den behandlingsansvarlige løpende oppdaterer disse rutinene, slik at de oppfyller lovens krav (Johansen et al. 2001:133-135). § 15 sier at databehandler ikke kan behandle opplysninger på annen måte enn det som er avtalt med behandlingsansvarlig. I avtalen skal det også fremgå at databehandler plikter å gjennomføre sikringstiltak som følger av § 13. Etter denne paragrafen har behandlingsansvarlig anledning til å inngå avtaler med eksterne databehandlere. Det må da foreligge en skriftlig avtale, uavhengig av størrelsen på oppdraget. Det er allikevel den behandlingsansvarliges ansvar at opplysningene behandles i tråd med lovgivningen (Johansen et al. 2001:135-136).

2.3 Andre lover

Personopplysningslovens bestemmelser gjelder ifølge § 5 dersom “ikke annet følger av særskilt lov som regulerer behandlingsmåten.” Dette betyr at lover som spesifikt regulerer forsikring går foran personopplysningsloven dersom det er kollisjon mellom regelsettene (Datatilsynet 2013a:7). To andre lover er særlig relevante for forsikringsbransjens behandling av personopplysninger, nemlig Forsikringsvirksomhetsloven og Forsikringsavtaleloven. Særlig viktig er Forsikringsvirksomhetslovens § 1-6, som sier at ansatte i forsikringselskap har taushetsplikt med hensyn til opplysninger de tilegner seg om kunders private eller forretningsmessige forhold, med mindre de har plikt ved lov til å utgi opplysninger. Dersom de bryter denne bestemmelsen kan de pålegges straff (Forsikringsvirksomhetsloven 2006). Det finnes også viktige paragrafer i Forsikringsavtaleloven. § 4-1 sier at i forbindelse med avtaleinngåelse kan forsikringselskapet be om opplysninger om forhold som kan ha betydning for dets vurdering av risikoen. § 8-1 sier at ved forsikringsoppgjør skal kunden gi selskapet de opplysninger som er tilgjengelige, og som selskapet trenger for å beregne sitt ansvar og utbetale erstatningen, mens § 18-1 sier at dersom kunden gir uriktige eller ufullstendige opplysninger ved skadeoppgjøret, mister vedkommende sitt krav på erstatning (Forsikringsavtaleloven 1990).

3 Teori

De presenterte lovene er relevante for oppgavens hovedformål, som er å undersøke hvordan norske forsikringsselskapers informasjonsinnsamling påvirker kundenes personvern. For å kunne belyse dette vil det være nødvendig å benytte både teoretiske bidrag om personvern, og bidrag som problematiserer informasjonsinnsamling og overvåkning. Dette kapittelet åpner derfor med en redegjørelse for utviklingen av personvernbegrepet og personvernteori i ulike fagtradisjoner, som juss, filosofi og psykologi. Dette er et svært omfattende og fragmentert diskusjon (Solove 2002:1088), og presentasjonen som gjøres her vil derfor være noe komprimert. Deretter vil det ses nærmere på teorier innen fagtradisjonen vitenskaps- og teknologistudier (STS) som problematiserer informasjonsinnsamling og overvåkning. STS er en teoretisk tradisjon som problematiserer samspillet mellom vitenskap, teknologi og samfunn, og oppstod i etterkant av 1968 som en kritikk av troen på teknologi som en nøytral, progressiv kraft. I denne tradisjonen søkes det å skape bedre, mer relevant forskning på vitenskap og teknologi, og tradisjonen består av flere retninger (Asdal, Brenna og Moser 2007:10). Kapitlet vil forklare panoptikon, en konstruksjon og overvåkningsmetafor som fremmer konstant og umerkelig observasjon, samt STS-tradisjonens modifisering av denne. Panoptikon er i STS-tradisjonen moderert og modernisert blant annet i begrepene oligoptikon og situert overvåkning, som viser hvordan overvåkingen er avhengig av omstendighetene den gjøres i. Til slutt vil perspektiver på overvåkning og personvern knyttes sammen i begrepet kontekstuell integritet. Kontekstuell integritet er et teoretisk rammeverk utviklet av Helen Nissenbaum, som forsker på media, kultur og datateknologi ved New York University (Nissenbaum 2010). Dette rammeverket vil benyttes til å undersøke hvordan nye praksiser for innhenting av informasjon kan bryte med personvernet. I oppgaven vil det også undersøkes hvorvidt rammeverket kontekstuell integritet kan informere STS-teori og utvide dette feltets overvåkningsperspektiver. Kontekstuell integritet er både en teori og et metodisk rammeverk, og ser i tillegg spesifikt på hvordan endringer i teknologiske praksiser påvirker personvernet, noe som er særlig relevant for forskningsspørsmålet. Hoveddelen av oppgaven vil derfor trekke på dette rammeverket, men de resterende teoretiske bidragene vil også integreres i dette.

3.1 Personvernbegrepet og utviklingen av personvernteori

For å kunne belyse hvordan informasjonsinnhenting påvirker kunders personvern, vil det være nødvendig å problematisere hva personvern egentlig betyr. De fleste mennesker har en intuitiv følelse av at noen aspekter av livet bør være private og ikke for andres øyne, og at disse aspektene kan ses i sammenheng. Men hva betyr det at disse delene av våre liv er private, og at de skal beskyttes av personvernet? I artikkelen “Conceptualizing Privacy” redegjør Daniel Solove for utviklingen av personvernbegrepet og personvernteori generelt. Artikkelen gir en oversikt over de viktigste personverndefinisjonene, og viser hvordan denne debatten har utviklet seg over tid. Personvern³ er et omfattende begrep, som blant annet inneholder tankefrihet, kontroll over egen kropp, privatliv i hjemmet, kontroll over personopplysninger og frihet fra overvåkning (Solove 2002:1088). Blant personvernteoretikere er det en relativt omfattende enighet om at personvern er et begrep det kan være vanskelig å definere. Jurist Arthur Miller (1971:35) hevder at begrepet er vanskelig å definere fordi det er svært vagt og flyktig (i Solove 2002:1088), mens Allan Westin (1967:7) har uttalt at “få verdier så fundamentale for samfunnet er så underdefinert i samfunnsvitenskapelig teori som personvern” (i Solove 2002:1088-1089, min oversettelse). Robert C. Post (2001:2087) har uttalt at personvern er kompleks verdi med svært ulike og distinkte betydninger. Mangelen på en enhetlig definisjon består selv i et samfunn der rask teknologiutvikling gjør begrepet viktigere enn noen gang (Solove 2002:1089-1090). Solove forteller at det finnes 6 hovedtyper av definisjoner. Disse er: (1) Retten til å være i fred, (2) begrenset adgang til selvet, (3) kontroll over personopplysninger, (4) hemmelighold – muligheten for å skjule enkelte opplysninger fra andre, (5) personlig integritet (eng. “personhood”) – beskyttelse av personlighet, individualitet og verdighet, og (6) intimitet – kontroll over intime forhold til andre mennesker og aspekter ved livet. Noen definisjoner fokuserer på hvordan et godt personvern kan oppnås, mens andre ser på formålet med et tilstrekkelig personvern. I tillegg er det ifølge Solove et overlapp mellom flere av begrepene, og de er ikke uavhengige av hverandre (Solove 2002:1092).

³ Det er verdt å merke seg at det i de omtalte artiklene brukes det engelske begrepet ”privacy”. Dette er et noe mer flertydig ord enn det norske personvern, og inneholder også elementer av det vi på norsk vil kalle ”privatlivets fred”. Dette er i utgangspunktet kun en språklig diskusjon. For enkelhets skyld vil derfor bruken av begrepet personvern i oppgaven kunne leses på samme måte som det engelske ”privacy”.

3.1.1 Retten til å være i fred

I 1890 skrev Samuel Warren og Louis Brandeis sin berømte artikkel "The Right to Privacy", som av mange forskere har blitt kalt grunnsteinen i amerikansk personvernlovgivning. Denne artikkelen førte til betydelig interesse for og debatt om personvern (Solove 2002:1100). Artikkelen åpner med at forfatterne noterer seg datidens teknologiske utvikling, og nevner spesifikt pressen, fotografen og "enhver innehaver av et moderne apparat for opptak av hendelser eller lyder" (Warren og Brandeis 1890:206, min oversettelse). De diskuterte så hvordan utviklingen kunne påvirke personvernet negativt, og hvordan endring av lovverket kunne motvirke dette. Artikkelen gir ikke en grundig definisjon av begrepet personvern, men kaller det "retten til å få være i fred" (Warren og Brandeis 1890). Omkring 40 år senere skrev Brandeis, da høyesterettsdommer, en dissens basert på dette perspektivet. I den aktuelle saken kom retten til at telefonavlytting ikke brøt med USAs grunnlovs fjerde tillegg, da det ikke hadde funnet sted et fysisk innbrudd i hjemmet (Olmstead v. United States i Solove 2002:1101). Ifølge Solove er retten til å være i fred kun personvern som en form for immunitet eller adskillelse fra samfunnet, og er derfor en for bred definisjon. I tillegg problematiserer ikke definisjonen hvordan personvern skal vektes mot andre interesser, som ytringsfrihet eller effektiv forvaltning (Solove 2002:1101-1102).

3.1.2 Begrenset adgang til selvet

En rekke forfattere definerer personvern som en begrenset adgang til selvet. Denne definisjonen legger vekt på individets behov for å skjule deler av seg selv for andre. Definisjonen er derfor nært knyttet til retten til å være i fred, og er en mer sofistisert utvikling av denne (Solove 2002:1102). For filosofen Sissela Bok (1983:10-11) er personvern muligheten for å bli beskyttet fra andres uønskede tilgang (i Solove 2002:1103). Jurist Ruth Gavinson (1980:423) argumenterer for at ønsket om tilstrekkelig personvern har sammenheng med ønsket om å begrense andres tilgang til informasjon om oss og våre liv. Solove (2002:1104) argumenterer for at denne måten å definere personvern på mangler en problematisering av hvilke deler av selvet som er privat. Dermed kan ikke definisjonen slå fast hva slags utveksling av informasjon som vil være brudd på personvernet.

3.1.3 Kontroll over personopplysninger

En av de mest innflytelsesrike definisjonene av personvern er ifølge Solove kontroll over personlig informasjon (Solove 2002:1109). Ifølge Alan Westin (1967:7) er personvern ”individer, grupper eller institusjoners krav om å selv kunne bestemme når, hvordan og i hvilken utstrekning informasjon om dem blir kommunisert til andre” (i Solove 2002:1109, min oversettelse). Jurist Charles Fried (1968:482) skriver i sin kjente artikkel “Privacy: A Moral Analysis” at personvern ikke er andres mangel på tilgang til våre personopplysninger, men det faktum at vi har kontroll over informasjon som omhandler oss selv. Han skriver også at når personvernet er ivaretatt, vil det være mulig for individer å gi eller hindre andres tilgang til personlig informasjon. Kontroll over personopplysninger kan ifølge Solove ses på som en definisjon videreutviklet fra begrenset adgang til selvet. Teoriens fokus på personopplysninger gjør den relativt smal, da den ekskluderer aspekter av personvern som ikke innebærer personopplysninger. I tillegg har dens tilhengere problemer med å spesifisere hvilke opplysninger som bør kontrolleres, og tar ikke høyde for at andre enn individer bør kunne bestemme hvilke opplysninger som fortjener kontroll (Solove 2002:1110-1111).

3.1.4 Hemmelighold

At personvern involverer hemmelighold av visse opplysninger er en relativt vanlig oppfatning. Personvernet blir etter dette synet krenket dersom tidligere hemmeligholdt informasjon blir gjort offentlig tilgjengelig (Solove 2002:1105). Richard Posner, en amerikansk dommer, definerer personvern som en persons “rett til å skjule ufordelaktig informasjon om seg selv” (Posner 1981:73 i Solove 2002:1106). Posner ser personvern som en form for egoistisk økonomisk adferd der man skjuler ugunstig informasjon om seg selv for egen vinning (Solove 2002:1106). Psykolog Sidney Jourard (1966:307) vektlegger hemmelighold på en mindre normativ måte. Han ser personvern som et produkt av ønsket om å holde tilbake informasjon om sin fortid og fremtid fra andre. Personvern som hemmelighold kan ifølge Solove ses på som en mindre omfattende versjon av begrenset adgang til selvet, der kun personopplysninger skal skjules for andre. Nettopp dette gjør definisjonen for smal, da det ikke tas høyde for at da det ikke tas høyde for at grupper kan ha personvern eller at

individer kan ha et ønske om å holde informasjon skjult fra noen, men ikke andre (Solove 2002:1108).

3.1.5 Personlig integritet

Denne personvernsteorien ser på personvern som en form for vern av individets personlige integritet. Ifølge Edward Bloustein (1964:971) skal personvernet beskytte menneskers individualitet. I dette ligger det at personvernet skal beskytte individene mot inngripen som kan skade individuell verdighet eller et individs personlighet. Personvernet skal altså beskytte individets personlige integritet (i Solove 2002:1116). Enkelte kritikere av denne definisjonen hevder at den blander personvernet med andre begreper, som frihet og autonomi. I tillegg argumenterer Solove for at definisjonen er for bred, da det er mange deler av vår personlighet vi ønsker å vise frem offentlig (Solove 2002:1118).

3.1.6 Intimitet

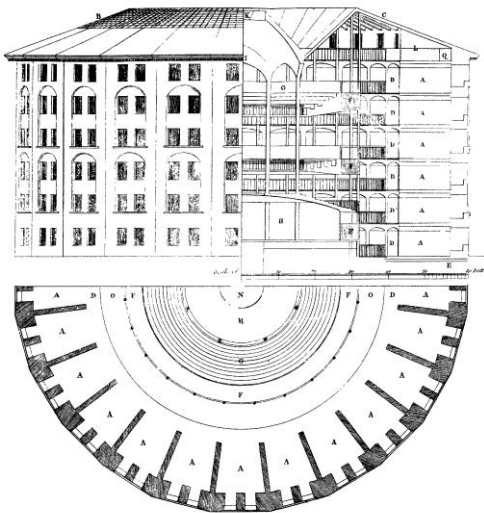
En definisjon med økende popularitet ser personvern som en form for vern av det intime. Teorien fremhever at personvern ikke bare er nødvendig for å forme et individ, men også er avgjørende for at individer skal kunne skape sterke og meningsfulle relasjoner med andre. Individer skaper relasjoner med ulik grad av intimitet, og personvern gir oss mulighet til å velge hvilken grad av intimitet disse forholdene skal preges av (Solove 2002:1121). Robert Gerstein (1978:76) hevder at “intime forhold ikke [ville] eksistere dersom de ikke ble vernet av personvernet”. Solove argumenterer for at denne teorien ikke gir noen retningslinjer for hva personvernet her omfatter eller betyr. Uten begrensninger i omfang blir intimitet kun et synonym for personvern, og klarer ikke å si noe om hvilke opplysninger som skal være private og skjult fra andre. I tillegg kritiserer han den for å kun fokusere på nære menneskelige relasjoner (Solove 2002:1123).

Utviklingen av personvernbegrepet er som redegjørelsen over viser komplisert og lite preget av konsensus. Helen Nissenbaum (2010:2) skriver i sin bok *Privacy in Context: Technology, Policy and the Integrity of Social Life* at mange akademikere ser på definisjon av begrepet personvern som en forutsetning for å kunne analysere relevante problemstillinger. De har

derfor forsøkt å fastslå hvorvidt personvern er et krav, en rettighet, en interesse eller en verdi. De har søkt å avgjøre om det er et normativt eller et juridisk begrep, og om det kun gjelder for personopplysninger, eller om det også skal dekke handlinger og avgjørelser. Nissenbaum mener at tanken om at personvernet må defineres på en uomtvistelig måte kun hindrer videre forskning på området, fordi det er et mangetydig begrep relevant for ulike akademiske felt (Nissenbaum 2010:3). Denne oppgavens ambisjon er ikke å skape en ny definisjon, eller å velge en definisjon blant mange andre, men å se på hvordan konkrete metoder for informasjonsinnsamling påvirker en gruppe mennesker i en kontekst. Begrepet personvern antas å være konstant i endring, da nyere teknologi stadig flytter grensene for hva som er akseptabelt, og stadig vil forme denne diskusjonen. Begrepet vil derfor ikke problematiseres ytterligere i analysen. Den neste delen av kapittelet vil se nærmere på overvåkningsdelen av forskningsspørsmålet ved hjelp av begreper fra STS-tradisjonen.

3.2 Panoptikon og oligoptikon

Panoptikon og oligoptikon er overvåkningsmetaforer innen vitenskaps- og teknologistudier (STS). Panoptikon som arkitektonisk konstruksjon ble skapt av Samuel Bentham og videreutviklet og fremmet av hans bror Jeremy Bentham, og var tenkt å benyttes i fengsler, sykehus og andre institusjoner med behov for kontroll (Boyne 2001:288-289).



Figur 1. Panopticon.⁴

Panoptikon er et sylinderformet observatorium, der en overvåker befinner seg i midten og de overvåkede oppholder seg i hver sin celle i perimeteren. De er til enhver tid synlige for

⁴ Hentet fra Wikimedia Commons (<http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Panopticon.jpg>).

overvåkeren ved at lys strømmer gjennom fra utsiden. Dette fører til at de observerte aldri vet når og om de blir overvåket, og at observatøren har mulighet til å se alle til enhver tid.

Overvåkerens vakttårn vil være konstant synlig og tilstede, men den konkrete overvåkeren vil være umulig å identifisere. Panoptikon er derfor et konsept som er totalt hevet over den tradisjonelle dikotomien å se/bli sett (Foucault 1977:200-202).

Jeremy Bentham fikk aldri selv realisert denne konstruksjonen (Boyne 2001:289), men det grunnleggende prinsippet ble videreført som metafor for overvåkning i samfunnet av Michel Foucault i 1977. I boken *Discipline and Punish: The Birth of the Prison* forklarer Foucault hvordan en slik fullstendig og uopphørlig potensiell overvåkning gjør de overvåkede konstant klar over sin synlighet. Dette skaper en uforanderlig maktrelasjon uavhengig av hvem som observerer eller når dette gjøres. Makten blir fjernet fra konkrete personer og gjøres til en automatisk prosess (Foucault 1977:201-202). Observasjonen behøver altså ikke finne sted, muligheten for dette er tilstrekkelig. Utøvelsen av makt er ikke avhengig av konkrete personer, men blir bestemt av kropper, overflater, lys og syn. Den potensielle overvåkningen gjør massene til separate individer som disiplineres til å oppføre seg som ønsket. Subjektene som utsettes for dette vil kontrollere seg selv og sin egen oppførsel, og se seg selv gjennom overvåkerens øyne (Foucault 1977:201, 203).

Ifølge Boyne (2001:285) finnes det i overvåkningslitteraturen svært overbevisende kritikk av Foucaults panoptiske overvåkningsteori, som sier at den ikke lenger er relevant for det moderne samfunn. Dette fordi det moderne samfunnet i større grad består av individer som behersker seg selv og fordi panoptisk overvåkning ikke i stor nok grad kunne kontrollere individene. Imidlertid finnes det tegn på at panoptikon fortsatt finnes i samfunnet, om enn i en annen og mindre synlig form (Boyne 2001:302). Boyne hevder at panoptisk overvåkning fortsatt ønskes av de som samler inn informasjon, men at hindringer i samfunnet, som lovverk, individuell motarbeidelse og organisasjoner i sivilsamfunnet, gjør slik overvåkning umulig (Boyne 2001:303).

Latours oligoptikon er et begrep som omformer panoptikon og problematiserer overvåkning slik det foregår i et moderne samfunn. Latour argumenterer for at fullstendig overvåkning er umulig, men at ulike små grupper overvåkes på en begrenset måte, eksemplifisert ved et kameraovervåket veikryss. Teknologien oppfatter her kun begrensede deler av det som

foregår (Latour 1998 i Boyne 2001:302). Oligoptikon er en kraftig endring av panoptikon, fordi slik overvåkning kun ser små bruddstykker, for lite til å gi fullstendig oversikt for overvåker, og for lite til å gi den samme formen for disiplinerende effekt på den overvåkede. Imidlertid hevder Latour at det overvåkeren har mulighet til å se, det ser vedkommende svært tydelig (Latour 2005:181). I begrepet oligoptikon ligger det også at kameraet kun er en liten del av teknologien som brukes i overvåkning. Overvåkning krever ulike typer aktører som må koordineres for å samhandle, og de befinner seg ofte på ulike steder (Gad og Lauritsen 2009:52). Effektiv overvåkning blir altså ikke etablert av en individuell aktør, men av et nettverk av ulike typer teknologi og mennesker (Gad og Lauritsen 2009:52). Oligoptikon er også en relativt sårbar konstruksjon som lett kan miste evnen til å overvåke. Dette fordi den er avhengig av at kontakten mellom overvåkeren og andre overvåkende aktører, også teknologi, fungerer optimalt (Latour 2005:182). Som Latour sier: "the tiniest bug can blind oligoptica" (Latour 2005:181). Begrepet oligoptikon medfører derfor at overvåkning kun fungerer ved at ulike aktører virker sammen, og at datamateriale utvikler seg og gis nye former (Gad og Lauritsen 2009:52).

3.3 Situert overvåkning

I artikkelen "Situating Surveillance: an ethnographic study of fisheries inspection in Denmark" videreutvikler Christopher Gad og Peter Lauritsen Latours begrep. De ser på overvåkning som en aktivitet som foregår i en gitt kontekst, der overvåkeren påvirkes av omstendighetene det gjøres i. Bakgrunnen for deres begrepsutvikling er det faktum at overvåkning har blitt stadig vanskeligere å definere. Dette fordi teknologisk utvikling gir et samfunn og en overvåkning i stadig raskere endring (Gad og Lauritsen 2009:51). Dette speiler mangelen på konsensus rundt definisjonen av personvern. Gad og Lauritsen videreutvikler begrepet ved å koble Latours oligoptikon sammen med begrepet "situated knowledge" utviklet av Donna Haraway. Haraway (1988) argumenterer for at synet alltid er en del av kropp, kultur, materiell setting og andre faktorer. Dette betyr at det vil være umulig for en observatør å oppnå fullstendig overvåkning som i Foucaults panoptikon. Observatøren vil alltid både bli muliggjort og begrenset av kropp, teknologier og menneskelige relasjoner. Troen på fullstendig overvåkning i litteraturen er ifølge Haraway et resultat av at man tror at det kan gjøres et klart skille mellom et autonomt subjekt, observatøren, og en passiv observerbar verden. Haraway mener det vil være mer fruktbart å se på observasjon som innebygget i hver

enkelt konkret kontekst (i Gad og Lauritsen 2009:51).

Gad og Lauritsen kobler disse tankene sammen med Latour oligoptikon og skaper STS-begrepet situert overvåkning (eng. "Situating Surveillance"). Situert overvåkning betyr at overvåkning alltid vil være påvirket av situasjonen den gjøres i. For å undersøke overvåkning benytter Gad og Lauritsen en fremgangsmåte de kaller teoretisk agnostisisme. Dette betyr å se på overvåkning som praksis, noe som må utføres, der man ikke forsøker å finne generelle termer man forventer skal dekke en mengde fenomener av samme type. Man ønsker ikke å dra for raske konklusjoner, men heller undersøke om tilgjengelig teori fungerer i møte med hvert enkelt empirisk objekt. Teoretiske konsepter skal derfor støtte en åpen og fordomsfri forskning, og ikke avgrense den i forkant (Gad og Lauritsen 2009:50-51). De finner at overvåkning er avhengig av kontekst, og at den er begrenset og subjektiv. Den er empirisk i sin spesifikke setting. Dette kan bety at overvåkningen er totalitær, massiv og umulig å omgå, som i Foucaults Panoptikon, men dette må fastslås ved å undersøke empirien (Gad og Lauritsen 2009:56). Dette betyr at det er svært vanskelig å si noe generelt om overvåkning som er gyldig i alle eller mange situasjoner (Haggerty 2006:39 i Gad og Lauritsen 2009:49). Gad og Lauritsen argumenterer her for et induktivt og empirisk rettet syn på forskning, med lite rom for generalisering og overførbarhet.

Gad og Lauritsen spiller på Latours tenkning når de sier at overvåkning foregår i et nettverk av mennesker og teknologi. Overvåkningen skjer i en interaksjon der teknologien spiller en viktig rolle i tolkningen av det som blir sett (Gad og Lauritsen 2009:51). Observasjon er derfor et resultat av samarbeid mellom flere aktører, både menneskelige og ikke-menneskelige. De ulike aktørene spiller sammen og produserer den ferdige observasjonen, men informasjonen som tilegnes vil være begrenset og observatøren vil kun få fargede biter av virkeligheten som resultat, ikke det store bildet (Gad og Lauritsen 2009:51). Samarbeid mellom ulike aktører i et nettverk gjør overvåkningen langt mer effektiv, men skaper også hindre (Gad og Lauritsen 2009:56). Å utføre overvåkning krever nemlig et betydelig arbeid, og dette foregår ofte ikke uten problemer. Gad og Lauritsen kaller dette friksjon, noe som innebærer blant annet tekniske problemer og lovverk som begrenser hva slags overvåkning som tillates. Overvåkningen er altså ikke automatisk eller fri for problemer. I tillegg forminskes verdien av overvåkningen ved motstand (eng. "resistance") fra de som overvåkes, for eksempel hvis de finner teknikker for å skjule seg fra observatøren (Gad og Lauritsen

2009:54-56). Dette gjør det svært vanskelig å fastslå den eksakte effekten av overvåkning (Gad og Lauritsen 2009:50). Situert overvåkning skiller seg med dette fra panoptikon og oligoptikon, som ikke problematiserer de overvåkedes mulighet til å ta til motmæle.

Situert overvåkning oppfordrer forskere til å se på informasjonsinnsamling i sin empiriske kontekst, fremfor å kun benytte teoretiske begreper som panoptikon. Hva overvåkning er, hvordan det utføres og hvilke resultater dette gir må undersøkes empirisk. Dette betyr likevel ikke at teoretiske konsepter er verdiløse, da mer forskning og ny teori kan gjøre fruktbare analyser av nye overvåkningsteknologier og -situasjoner mulig (Gad og Lauritsen 2009:56). I neste del vil det teoretiske konseptet kontekstuell integritet (eng. "Contextual Integrity") vise en måte å gjøre nettopp dette. Som navnet antyder problematiserer kontekstuell integritet i likhet med situert overvåkning betydningen av kontekst, men i motsetning til de foregående teoriene fokuserer kontekstuell integritet hovedsakelig på den overvåkedes perspektiver. I dette konseptet kombineres personvern og overvåkning i et rammeverk som gjør det mulig å svare på hvorfor nye teknologier og teknologiske praksiser for overvåkning oppleves som brudd på personvernet, og hvorvidt disse praksisene kan være moralsk forsvarlige (Nissenbaum 2010).

3.4 Kontekstuell integritet

I boken *Privacy in Context – Technology, Policy and the Integrity of Social Life* presenterer Helen Nissenbaum det teoretiske rammeverket kontekstuell integritet. I dette rammeverket søkes det å forklare hvorfor teknologiske systemer og praksiser basert på teknologi kan skape engstelse, protest og motstand i personvernets navn (Nissenbaum 2010:3), i tillegg til å kunne undersøke den normative siden av den nye praksisen (Nissenbaum 2010:128). Dette er et rammeverk som binder sammen overvåkning og personvernutfordringer, og det egner seg godt for å belyse hvordan nye former for informasjonsinnhenting fungerer i forsikringsbransjen, og hvordan dette oppleves for de involverte. Det er store variasjoner i hva som ses på som brudd på personvernet ulike steder og blant ulike mennesker, og ifølge Nissenbaum (2010:129) skyldes dette at personvernet er systematisk relatert til ulike sosiale forhold. Kontekstuell integritet identifiserer årsakene til motstand ved å se på kompliserte systemer bestående av sosiale normer, som styrer strømmen av personopplysninger i ulike sosiale kontekster. Nissenbaum kaller disse normene kontekst-relative informasjonsnormer,

og disse definerer og opprettholder aktiviteter, forhold og interesser, beskytter individer og grupper og opprettholder maktbalanser (Nissenbaum 2010:3). Disse normene for informasjonsutveksling utvikler seg over tid og ulikt fra samfunn til samfunn. Nye teknologiske praksiser skremmer når de går på tvers av informasjonsnormene, altså når de bryter den kontekstuelle integriteten. Ikke alle praksiser som bryter med normene er negative for samfunnet, men de kan allikevel skape bekymring og frykt. I tillegg er det ikke slik at alle reagerer likt på brudd på disse normene, eller at alle brudd skaper negative reaksjoner (Nissenbaum 2010:3,6). Å ivareta den kontekstuelle integriteten vil ikke si at man har rett til hemmelighold eller absolutt kontroll over sine personopplysninger, men en rett til passende deling av personlig informasjon (Nissenbaum 2010:127). De kontekst-relative informasjonsnormene (heretter kalt informasjonsnormer) består av fire deler. Disse er kontekst, aktører, attributter og formidlingsprinsipper (Nissenbaum 2010:141-146).

3.4.1 Kontekst

Ifølge Nissenbaum (2010:130) er kontekster strukturerte sosiale sammenhenger der mennesker forholder seg til hverandre ikke bare som medmennesker, men også i egenskap av å befinne seg i en gitt situasjon. For Nissenbaum er kontekst en viktig faktor i forklaringen av hvordan utveksling av personopplysninger oppfattes. Hun baserer sitt kontekstbegrep på viktige arbeider av blant annet Pierre Bourdieu, Schank og Abelson, Schatzki og flere. Imidlertid har Nissenbaum formet sitt kontekstbegrep slik at det forklarer responsen på bruk av sosiotekniske teknologier og praksiser (Nissenbaum 2010:132-133). Med dette mener hun teknologiske praksiser som kan bryte med informasjonsnormene på radikale måter. Disse kalles sosiotekniske fordi de er knyttet til samfunnet på flere ulike måter. De er knyttet til menneskene som opererer dem, programvarene som styrer dem, firmaene som har laget dem og andre teknologier de kommuniserer med. Dette eksemplifiseres med en mobiltelefon, som fungerer i egenskap av sine programmer, funksjoner og sin kontakt med omverdenen (Nissenbaum 2010:5).

Fordi kontekster befinner seg spesifikt i tid og sted, vil de formes både av samfunnet de befinner seg i og relaterte kontekster. Nissenbaums kontekster består av blant annet roller, aktiviteter, normer og verdier. Roller er bestemte posisjoner i en sosial sammenheng (Nissenbaum 2010:133-134). Lærer, sjef, elev og konsument er eksempler på roller.

Aktiviteter er gjøremål personer i roller utfører. Dette kan være å undervise, delta i møter, eller handle varer i butikken. Normer styrer de deltagende personenes handlinger, pålegger enkelte aktiviteter og fraråder andre. Noen normer regulerer også forholdet mellom ulike roller, og opprettholder slik eksisterende maktstrukturer. Verdier styrer ofte rollene, aktivitetene og normene i en kontekst, for eksempel i utdanning der læring og overføring av kunnskap er en sentral verdi, eller i helsesektoren der behandling av sykdom er sentralt (Nissenbaum 2010:133-134). Det finnes en myriade av ulike kontekster, og hver av disse innehar regler for hvordan informasjon skal behandles (Nissenbaum 2010:141). Hvor klart dette er artikulert vil variere fra kontekst til kontekst. Noen vil ha mange, svært konkrete og detaljerte regler, med tilhørende sanksjonsmuligheter, mens andre vil være løsere definert (Nissenbaum 2010:135).

3.4.2 Aktører

Det er tre typer aktører som benyttes i kontekstuell integritet, nemlig sendere, mottakere og informasjonssubjekter. Sendere og mottakere kan være individer, grupper, organisasjoner, firmaer og lignende. Informasjonssubjekter kan bare være enkeltpersoner, og informasjonssubjekt og sender kan være samme person. Dersom personvernet oppfattes som dårlig ivaretatt er det ofte fordi informasjon er delt på en ny måte eller ved hjelp av nye aktører. For å kunne beskrive en informasjonsnorm er det derfor svært viktig å spesifisere aktørene, altså å kunne si noe om hvem de er og hvilke roller de innehar (Nissenbaum 2010:141-142).

3.4.3 Attributter

Attributter vil si informasjonens type og innhold. Informasjonsnormene gjør noen typer informasjon passende eller upassende under ulike omstendigheter. I dette rammeverket er ikke passendehet en binær verdi eller en skala. Hver enkelt type informasjon blir passende eller upassende i ulike kontekster, mellom ulike aktører. I tillegg blir dette avgjort av prinsippene for informasjonsformidling (Nissenbaum 2010:143).

3.4.4 Formidlingsprinsipper

Formidlingsprinsipper vil si begrensninger på eller regler for informasjonsutvekslingen i en kontekst. Disse prinsippene beskriver hvilke forventninger partene har til informasjonsoverføringen, og under hvilke forutsetninger dette skjer. Finner informasjonsutvekslingen sted i full konfidensialitet, og er det en forventning om at informasjonsoverføringen skjer i like stor grad begge veier? Har den ene parten rett på informasjonen, mens den andre har en plikt til å oppgi den? Og er informasjonsoppgivelse en nødvendighet for å oppnå noe annet (Nissenbaum 2010:145)?

3.4.5 Brudd på informasjonsnormene

Kontekstuell integritet kan ifølge Nissenbaum (2010:148) brukes til å avgjøre hvorvidt et brudd på informasjonsnormene har forekommet. I tillegg skal den kunne avgjøre hvorvidt en aktivitet vil fremme protester, opprørhet, eller motstand, og hva i situasjonen som har provosert frem dette. For å avgjøre hvorvidt et brudd på informasjonsnormene har funnet sted, må man se nærmere på deres fire deler (Nissenbaum 2010:149). Man må først finne den gjeldende konteksten, for eksempel en skole i en utdanningskontekst. Deretter må man se på de relevante aktørene, nemlig sender, mottaker og informasjonssubjekt. Er disse i endring, for eksempel ved at den samme informasjonen sendes til en ny mottaker? Man må så finne informasjonens attributter. Er det endringer i hva slags informasjon som utveksles? Til slutt ser man på formidlingsprinsippene. Er det endringer her, for eksempel fra frivilling oppgivelse av informasjon til at dette har blitt påkrevet (Nissenbaum 2010:149)? Dersom en ny praksis genererer endringer i aktører, attributter eller formidlingsprinsipper, vil praksisen kunne bryte med de etablerte informasjonsnormene i den kontekstuelle integriteten (Nissenbaum 2010:150). Dette påvirker oppfatningen av situasjonen og de påvirkedes dom om hvorvidt den er akseptabel (Nissenbaum 2010:158-159).

3.4.6 Normative dilemmaer

Rammeverket kontekstuell integritet slik det er fremstilt hittil innehar enkelte begrensninger. Endringer i aktører, attributter eller formidlingsprinsipper fører ifølge Nissenbaum (2010:161)

til et brudd på den kontekstuelle integriteten. Dette betyr at enhver ny praksis, uavhengig av dens eventuelle positive sider, som forbedring av de involverte aktørers hverdag, eller en bedre ivaretagelse av personvernet, blir sett på i et negativt lys. I tillegg problematiserer ikke rammeverket små og gradvise forandringer i samfunnet, som gir umerkelige endringer for personene som opplever dem. Sosiotekniske systemer kan gi raske endringer i deler av samfunnet, og da særlig når endringene skjer ved hjelp av informasjons- og kommunikasjonsteknologi. Det er da sjelden at det foreligger noen evaluering av fordeler og ulemper i forkant. Disse endringene er gjerne omfattende og godt etablerte før de eventuelt genererer protester eller ender opp i rettssystemet (Nissenbaum 2010:161). Dette fører til at omveltende endringer i personvernets posisjon kan komme relativt umerkelig på plass og bli sett på som "normalt". Kontekstuell integritet som måler endringer opp mot en slik normaltilstand kan dermed være med på å legitimere en normal som ikke er ideell (Nissenbaum 2010:161).

Både fordømmingen av endringer og glorifisering av normaltilstanden stammer ifølge Nissenbaum fra det samme forholdet, nemlig at kontekstuell integritet slik det er beskrevet hittil er iboende konservativt (Nissenbaum 2010:161). For å gjøre rammeverket mer fleksibelt og unngå de nevnte problemene utvider Nissenbaum dette og legger til en normativ komponent. For å kunne gjøre dette støtter hun seg på historisk konservatisme, representert ved Jeremy Bentham og Edmund Burke. Hun bruker Benthams argument om forventning, altså borgernes forventning om at praksiser skal opprettholdes, og at dette skaper trygghet (Nissenbaum 2010:162). I tillegg benytter hun Burkes argument om at erfaringer og praksiser opparbeidet over svært lang tid ofte vil være mer gjennomtenkte og velbegrunnede enn helt nye praksiser. Dette, mener Nissenbaum, rettfærdiggjør at en sammenligning med den etablerte praksis skal være kontekstuell integritets utgangspunkt. Imidlertid, dersom man kan demonstrere at nye praksiser er moralsk overlegne, kan man argumentere for at disse normativt sett er bedre for samfunnet og bør få en legitim plass. For å kunne gjøre en slik avveining behøves konkrete vurderingskriterier. Dette vil gi rammeverket mulighet til å ikke bare forutse hvilke endringer som vil skape motstand og debatt, men også bedømme om en slik endring er legitim (Nissenbaum 2010:164-165).

Generelle vurderinger

For å gi rammeverket en normativ dimensjon vil det første skrittet være det Nissenbaum

kaller å gjøre generelle moralske og politiske vurderinger. Dette betyr å knytte personvern opp mot viktige individuelle og sosiale verdier (Nissenbaum 2010:164). Nissenbaum drøfter flere relevante verdier, og argumenterer for at dersom en ny praksis innehar verdien rettferdighet, er den mer moralsk forsvarlig (Nissenbaum 2010:182). Hun setter dette i sammenheng med Waltz' rettferdighetssfærer og van der Hoovens utvidelser av disse (Nissenbaum 2010:80). Van der Hooven (2001) argumenterer for at dersom informasjon som befinner seg i en sfære, for eksempel hos psykologen, beveger seg til en annen sfære, arbeidsgiver, oppstår det en "information injustice" (i Nissenbaum 2010:80). Dersom en ny praksis fører til dette kan det tyde på at den ikke er ønskelig.

En annen verdi som ifølge Nissenbaum bør vurderes er verdien kontroll over personlig informasjon. Dersom informasjonssubjektet ikke har noen oversikt over eller kontroll med hvem som har informasjonen, hva de gjør med den, hvilke motiver de har eller hvordan informasjonen skal brukes i fremtiden, har praksisen ikke oppfylt verdien kontroll (Nissenbaum 2010:78). Dersom utveksling av personopplysninger ikke er tilstrekkelig regulert, kan dette gi sterke aktører mer makt samtidig som svakere aktører blir mer maktesløse. Van der Hooven kaller dette "information inequality". Dersom utveksling av informasjon blir regulert av markedet, kan den svake part ikke ha tilstrekkelige muligheter til å oppnå informasjon som vil snu denne maktfordelingen (i Nissenbaum 2010:79).

Jeffery Reiman (1995:33) mener at tilstrekkelig personvern er en essensiell del av det å være menneske, og hevder at mangel på personvern kan føre til tap av frihet både fysisk og mentalt (i Nissenbaum 2010:75). Dersom man blir overvåket kan det føre til at man begrenser sin oppførsel for å ikke gjøre ting som blir sett ned på, er uvanlig eller kan gi uheldige konsekvenser. Dette begrenser den overvåkedes kropp. I tillegg kan overvåkning gi en begrensning av selvet. Tankene påvirkes når man vet at man er under observasjon, og man begynner å se seg selv fra overvåkerens synspunkt. Man hindres derfor også i å ha et fullstendig følelsesliv (Nissenbaum 2010:75). Dersom en ny praksis gir risiko for at dette vil skje vil den være vanskelig å forsvare normativt.

Effekt på kontekstens verdier

Å vurdere overvåkningens påvirkning på moralske og politiske faktorer er ifølge Nissenbaum relevant, men det er ikke tilstrekkelig. Dersom dette var de eneste kriteriene ville ikke rammeverket kontekstuell integritet ha noen egen normativ funksjon (Nissenbaum 2010:165).

For å kunne gjøre en fullstendig vurdering må man ifølge Nissenbaum også se på konteksten den nye praksisen befinner seg i. I presentasjonen av kontekst i forrige avsnitt ble det lagt vekt på viktigheten av dens verdsett. Disse verdiene opprettholder konteksten i tillegg til rollene og aktivitetene den består av, og gir det hele mening. For å kunne evaluere en ny teknologisk praksis er det derfor nødvendig å undersøke hvorvidt den støtter opp om eller virker mot de viktigste verdiene som opprettholder den aktuelle konteksten. Dersom en ny praksis mer effektivt promoterer, støtter eller oppnår de aktuelle verdiene, gir dette et godt moralsk grunnlag for å erstatte den gamle (Nissenbaum 2010:166). Nissenbaum åpner opp for at en konteksts verdier i seg selv kan være destruktive når hun skriver:

A theoretical account of social contexts ought to leave room for the possibility that a society may, on occasion, revisit and scrutinize contexts and their respective values, potentially concluding they are unsound and unworthy (Nissenbaum 2010:180).

Dette kan føre til at nye verdier erstatter de gamle, eller at konteksten oppløses som følge av at dens verdier ikke lenger er ønsket (Nissenbaum 2010:180). Nissenbaum problematiserer imidlertid ikke dette ytterligere. Hun utdyper ikke hvordan man kan måle endringer i kontekstens verdier, og hun sier ikke noe om hvordan man kan slå fast om en konteksts verdier i utgangspunktet er gode eller ikke.

For å kunne benytte kontekstuell integritet på konkrete saker, har Nissenbaum laget en fremgangsmåte som tar hensyn til de aktuelle faktorene. Analysen starter med at man beskriver den nye praksisen, før man finner den gjeldende konteksten. Deretter identifiserer man aktørene, altså sender, mottaker og informasjonssubjekt. Man finner så formidlingsprinsippene, før man ser på hvordan de etablerte informasjonsnormene fungerer. Når dette er gjort vil man få et bilde av situasjonen slik den er på overflaten. Er den nye praksisen et brudd på de etablerte informasjonsnormene? På hvilken/hvilke måter? (Nissenbaum 2010:182). Når denne overordnede analysen er gjort er det tid for å se på hvordan moralske og politiske faktorer påvirkes av den nye praksisen. Hvilke effekter har den på rettferdighet, likhet, frihet og maktbalanser (Nissenbaum 2010:182)? Deretter spør man seg hvordan praksisen direkte påvirker verdier og mål for den konkrete konteksten. Hvilken effekt har den nye praksisen på verdiene i denne konkrete strukturen? Basert på funnene som kommer frem vil kontekstuell integritet anbefale enten en videreføring eller avslutting av den nye praksisen (Nissenbaum 2010:182). Denne fremgangsmåten knytter sammen personvern

og overvåkning, og gir en struktur som vil bli benyttet i den avsluttende analysen. Først vil det i neste kapittel gjøres rede for hvilke metoder som er benyttet i den empiriske forskningen.

4 Metode

For å besvare forskningsspørsmålet “Hvordan påvirker forsikringsselskapenes informasjonsinnhenting kundenes personvern?” vil jeg se på hva slags opplysninger forsikringsselskaper samler inn om sine kunder, og hvilke metoder som benyttes for å oppnå disse opplysningene. Jeg vil benytte et empirisk kvalitativt forskningsopplegg fordi dette egner seg godt til å studere personlige og sensitive temaer, som forsikringskunders opplevelse av overvåking er, og fordi kvalitative studier egner seg godt for temaer det er forsket lite på tidligere (Thagaard 2009:12). Kvalitative metoder søker å gå i dybden, og fremheve prosesser og mening som ikke kan måles i tall. Dette i motsetning til kvantitative metoder som legger vekt på utbredelse og antall. Kvalitativ forskning gir mye informasjon om få enheter, i motsetning til kvantitative studier som har store utvalg. Kvalitativ forskning kommer også nærmere fenomenene som studeres (Thagaard 2009:17). Det er benyttet triangulering i flere ledd. Dette vil si å benytte ulike metoder, kilder og teorier (Bradshaw og Stratford 2010:77). Det benyttes to metoder, nemlig dokumentanalyse og intervjuer.

4.1 Dokumentanalyse

Jeg har benyttet dokumentanalyse for å kunne gå dypere inn i de faktiske forhold og få en bedre forståelse av dokumentene og situasjonen de ble laget i, samt et bredere datagrunnlag. Dokumentanalyse har gitt mulighet for å undersøke utredningsprosesser fra forsikringsselskapenes perspektiv, og har gitt innsyn i rettssaker og klagesaker i andre myndighetsorganer. Ifølge Yin (2003:85) er informasjon fra dokumenter relevant i alle former for casestudier. Dokumenter kan brukes til å bekrefte og utfylle faktaopplysninger som er funnet i andre kilder. De kan også brukes til å lage antakelser om faktiske forhold knyttet til dokumentene (Yin 2003:87). Jeg har analysert dokumenter for å få en oversikt over og bredere kunnskap om hvordan forsikringsselskapene samler inn informasjon om sine kunder, og hvordan de bruker denne informasjonen til å avgjøre saker. Dette har hjulpet meg å strukturere den videre forskningen. Ifølge Punch (2005:226-228) finnes det fire ulike temaer man kan fordype seg i når man analyserer dokumenter. Jeg har valgt å benytte tre av disse, nemlig den sosiale produksjonen av dokumentet, den sosiale organisasjonen av dokumentet og direkte analyse av teksten. Å se på dokumentets sosiale produksjon vil si at man

undersøker i hvilken sosial kontekst dokumentet er laget. Punch (2005:226, min oversettelse) skriver at “alle dokumenter er et resultat av menneskelig aktivitet, produsert med forankring i ideer, teorier eller prinsipper som tas for gitt. Disse er alltid rammet inn av sosiale, historiske og administrative forhold og strukturer”. Dokumenter bør altså ikke ses på som objektive og fullstendige nedtegninger av faktiske forhold (Yin 2003:87). Dokumenter som studeres uten å ta hensyn til den sosiale konteksten de er produsert i kan miste sin egentlige mening (Punch 2005:227). Å studere et dokumentets sosiale organisasjon vil si å stille spørsmål som: Hvordan ble dette dokumentet skrevet? Hvordan blir det lest? Hvem er forfatteren og hvem er leseren? Hvilke konsekvenser får dette dokumentet? Hva er tatt med i teksten, og hva er fjernet? Denne informasjonen vil si mye om hva meningen med dokumentet er, og hvilke effekter det er tenkt å ha på leseren (Punch 2005:227). Ved å se på hvordan dokumentet er bygget opp samt konteksten det befinner seg i kan man besvare mange av disse spørsmålene. Å foreta en mer direkte analyse av teksten vil si å se både på tekstens bokstavelige mening og dens dypere mening. Det betyr også at man undersøker i hvilken grad informasjonen er riktig eller gal (Punch 2005:227).

4.1.1 Datagrunnlag

Det finnes mange ulike former for dokumenter som kan være relevante å analysere (Yin 2003:85). Jeg har redegjort for den omfattende tilsynssaken mellom Datatilsynet og Gjensidige ved hjelp av relevant lovverk, samt dokumentene for korrespondanse mellom partene i denne prosessen. Kunder som har blitt observert og filmet søkte jeg å komme i kontakt med gjennom advokater der advokatens navn var tilgjengelig, og gjennom svært mange ulike brukerorganisasjoner. Til tross for stort arbeid med dette førte det ikke frem, og sakene til kunder som har opplevd slik utredning ble derfor belyst gjennom rettsdokumenter, dokumenter fra Datatilsynet, forsikringsselskap og dokumenter fra Finansklagenemnda Person. Disse har alle blitt observert av samme forsikringsselskap, men dette er tilfeldig da det er sakene med dette selskapet som har vært behandlet av klageorganer. En kundes opplevelser av utlevering av dokumenter fra NAV ble i tillegg belyst gjennom dokumenter fra Sivilombudsmannen og Datatilsynet.

I dokumentanalysen av tilsynssaken mellom Gjensidige og Datatilsynet benytter jeg alle de tre formene for analyse, nemlig dokumentets sosiale produksjon, sosiale organisasjon og

analyse av tekst. Ved bruk av rettsdokumenter og lignende avgjørelser benytter jeg kun direkte analyse av tekst. Dette fordi i avgjørelser foretatt av mer nøytrale instanser er det mer interessant hva teksten forteller direkte enn omstendighetene den er produsert i eller forfatterens agenda med teksten. Dokumenters sosiale produksjon og organisasjon er imidlertid svært interessant i en tilsynssak med sterke interesser og store konsekvenser.

4.2 Intervjuer

Et intervju kan defineres som en “verbal interaksjon, ansikt til ansikt, der en person, intervjueren, forsøker å tilegne seg informasjon, meninger og overbevisninger fra en eller flere personer” (Maccoby og Maccoby 1954:499 i Dunn 2010:101, min oversettelse).

Intervjuer gjøres for å få tilgang til meningen informantene knytter til sine opplevelser (Cloke et al. 2004:149). Forskningsintervjuer benyttes av fire hovedgrunner, nemlig for å fylle et kunnskapsgap andre metoder ikke klarer å fylle, for å undersøke kompleks oppførsel og motivasjoner, for å dekke et bredt meningsmangfold og dersom det kreves en metode som løfter frem svake grupper (Dunn 2010:102). Intervjuer vil kunne få frem informasjon som metoder som observasjon og spørreundersøkelser ikke vil kunne avdekke på en like god måte. Dette fordi observasjon av interesseorganisasjonene det dreier seg om vil være tidkrevende, i tillegg til at mine forskningsspørsmål kun berører en svært liten del av deres arbeid.

Observasjon vil derfor ikke være hensiktsmessig. I tillegg er det kun gitt tilgang til et fåtall ansatte, og spørreundersøkelser vil derfor ikke gi mening. Når det gjelder forsikringskunder og spørreundersøkelse er det kun oppnådd kontakt med ett individ. Vedkommendes erfaringer ligger tilbake i tid, og observasjon av disse vil ikke være mulig.

Forskningsspørsmålene vil berøre kompleks oppførsel og motivasjoner, da både de intervjuede ansatte og forsikringskunder vil ha en rekke hensyn å ta. Organisasjonene må søke å oppfylle ulike verdier samt mange ulike regelverk og kunden søker å beholde sin integritet, samtidig som det er et ønske om å oppnå kompensasjon for sykdom eller skade i en vanskelig livssituasjon. Til sammen gir de ulike informantene uttrykk for et bredt meningsmangfold. I tillegg er makten distribuert svært skjevt mellom dem, men intervju som metode gir de alle en stemme.

4.2.1 Datagrunnlag

Ved valg av informanter bør man legge vekt på å innhente personer som både har god kjennskap til det som forskes på, og som er villige til å dele denne informasjonen (Cloke et al. 2004:156). Dette har jeg gjort i så stor grad som det har vært mulig. I utgangspunktet var det planlagt å intervjuere flere ansatte i ett eller to forsikringsselskap, både på ledernivå og utredere som arbeidet med skadesaker i det daglige. Det viste seg etter kontakt med svært mange selskaper, at dette ikke lot seg gjøre. Selv ikke etter å ha kontaktet de ti største selskapene gjennom bransjeorganisasjonen Finans Norge, var det noen som ønsket å delta. Alle selskapene ga samme tilbakemelding, nemlig at dette var et saksfelt i bevegelse, men at jeg gjerne kunne komme tilbake om et år eller to når de aktuelle problemstillingene var klarlagt. Dette betyr at det har vært vanskeligere å oppnå oversikt over hvordan de aktuelle praksisene fungerer, og hvordan de påvirkes av teknologiene og datasystemene de er en del av. Jeg ønsket også å intervjuere ulike eksterne utredere, for å belyse deres syn på sitt arbeid og metoder. Konsulentselskapet FaVer, utredere med enkeltpersonsforetak og tidligere utredere henviste alle til forsikringsselskapene, og samtlige unnlot å svare da det ble spurt om kontaktinformasjon til andre utredere. Utredere formelt knyttet til forsikringsselskapenes interesseorganisasjon ble jeg heller ikke gitt tilgang til. Denne mangelen på informanter som utfører utredning er en naturlig begrensning i oppgaven. Samtidig kan det diskuteres hvor mye relevant informasjon adgang ville gitt, da dette er et noe kontroversielt tema for øyeblikket.

Jeg intervjuet to ansatte i Datatilsynet, fagdirektør Cecilie Rønnevik og seniorrådgiver Thomas Hågen Ljøgodt. Disse ga meg informasjon om hvordan tilsynet ser på forsikringsselskapers behandling av personvernet, og deres konkrete erfaringer med dette. Jeg intervjuet også to ansatte i Finans Norge (FNO), fagsjefene Else-Cathrine Lund og Harald Bjerke. FNO er i følge de ansatte en organisasjon som jobber overordnet og strategisk for å ivareta forsikringsselskapenes interesser. De undersøker trender i Norge og utlandet, og fremmer tiltak for å forebygge svindel og kriminalitet. Her fikk jeg opplysninger om hvordan deres organisasjon ser på problemstillingene rundt informasjonsinnhenting og arbeider med dem. Jeg intervjuet også en forsikringskunde, Kunde E, som hadde konkrete erfaringer med forsikringsselskaper og informasjonsinnhenting. I tillegg intervjuet jeg seniorrådgiver Tone Gangnæs ved Arbeids- og velferdsdirektoratet. Hun arbeider med personvern og

informasjonssikkerhet i Sikkerhetsseksjonen, og ble valgt fordi hun har god kunnskap om NAVs utlevering av personopplysninger til forsikringsselskapene. Den ansatte i direktoratet ble valgt som informant på bakgrunn av tilgang som ble gitt, det ville vært like interessant å intervju en person med kjennskap til informasjonsutveksling med helsesektoren.

4.2.2 Intervjuform

I intervjusituasjonen har jeg valgt å benytte strukturerte intervjuer. Strukturerte intervjuer vil si at spørsmålene som stilles og rekkefølgen de stilles i er bestemt på forhånd (Dunn 2010:109). Det har imidlertid ikke vært mulig å stille de samme spørsmålene til alle informanter, da deres arbeidsområde eller erfaringer har krevd tilpassede spørsmål. Strukturert intervjuform ble valgt fordi jeg ikke har erfaring med intervjuer fra tidligere, og fordi det i enkelte intervjuer var mange temaer å dekke, og strukturerte intervjuer sikret at alt ble gjennomgått. Ferdig formede spørsmål gir da gjerne mer trygghet i intervjusituasjonen. Ulempen ved strukturerte intervjuer kan være at spørsmålene virker kunstige og stive i formen (Dunn 2010:105). I denne datainnsamlingen mener jeg allikevel at fordelene veier tyngre.

Intervjuene er delt i tre deler. Første del består av enkle og ikke-truende temaer, del to av mer abstrakte og refleksive temaer og del tre av mer sensitive temaer. Å starte med temaer som er enkle fører til at informanten blir mer avslappet, trygg og vant med intervjusituasjonen før vedkommende skal inn på temaer som er mer kompliserte (Dunn 2010:108). Å gjennomgå abstrakte og refleksive temaer før man avslutter med de mer krevende er en fordel da dette klargjør feltet som diskuteres for både informanten og intervjueren før man går igjennom de vanskelige eller kontroversielle temaene. Spørsmålene består av primærspørsmål, som omhandler et nytt tema, og sekundærspørsmål som oppmuntrer informanten til å følge opp eller gi mer informasjon om et tema som allerede er diskutert. I intervjuene har jeg brukt ulike kategorier av spørsmål. Dette fordi ulike typer spørsmål ofte fremmer svært ulike svar, og et godt intervju bør derfor blande disse (Dunn 2010:106). Intervjuene har en god del deskriptive spørsmål, som spør om detaljer om hendelser, steder og mennesker, og som er enkle å besvare. Dette fordi jeg undersøker et tema det finnes lite forskning på, og det da er behov for mye grunnleggende informasjon. De inneholder også historiefortellende spørsmål, som identifiserer aktører, hendelsesforløp og sammenhenger, meningsspørsmål, som søker å få tak

i informantens personlige meninger, strukturelle spørsmål, som ser på hvordan ideologier og hendelser påvirker meninger, og spørsmål av typen ”djevelens advokat”. Disse tar opp kontroversielle og sensitive emner uten å assosiere de direkte med forskeren (Dunn 2010:106). Dette var særlig nødvendig ved intervjuene med FNO og NAV, som omhandlet fenomener som kunne være vanskelige å snakke om.

4.2.3 Epistemologiske problemer

I intervjusituasjonen vil en rekke epistemologiske problemer være relevante. I et interaktivt forhold mellom intervjueren og intervjuobjektet ko-konstrueres dataene i møtet (Cloke et al. 2004:129). Dette betyr at materialet skapes i samhandling. Spørsmålene lages av intervjueren, men formålet med og resultatet av spørsmålene utvikles i møtet med intervjuobjektet. Samtalens forløp kan bli endret av begge, fordi intervjueren kan velge å følge opp uventede ledetråder, mens intervjuobjektet kan gi uventede svar i nye retninger. Forskerens posisjonaltet vil ha en relativt sterk påvirkningskraft på konstruksjonen av datamaterialet og på tolkningsarbeidet som foretas i etterkant (Cloke et al. 2004:129). Jeg valgte å forske på dette temaet fordi jeg mener at personvern er en verdi som har stor påvirkningskraft og er viktig nå, og som vil være svært viktig fremover. Allikevel ønsker jeg at forskningen skal vise et så nøytralt bilde som mulig av situasjonen. Uansett kan man aldri helt oppfatte eller presentere sin egen posisjonaltet (Cloke et al. 2004:129). Det er også viktig å reflektere over forskningens intersubjektivitet. Dette fordi man i intervjusituasjonen blir en del av intervjuobjektets syn på seg selv, sin situasjon og sitt syn på verden. Dette betyr at informanten forhandler frem informasjonen i samarbeid med intervjueren, og er en del av en kontinuerlig prosess der de skaper svarene i samarbeid. Konsekvensene av dette kan aldri vites fullt ut, og resultatet blir vanskelig å reprodusere (Cloke et al. 2004:130, 150). I hvor stor grad forskeren er i stand til å representere forskningsobjektene liv, meninger og oppfatninger er et viktig epistemologisk spørsmål. Dette fordi resultatene i noen grad vil være en form for fiksjon. Resultatene vil alltid være en tolkning, og aldri være en ren presentasjon av de faktiske situatene (Cloke et al. 2004:130).

Til slutt er det også viktig å reflektere over hvordan maktforhold påvirker forskningen og de involverte. Datamaterialet kan bli påvirket både dersom forskningsobjektene har mest makt, og dersom forskeren har det. I min forskning har noe av datamaterialet kommet fra personer

som ønsker å dele sine erfaringer og sin ofte sensitive historie. Dette gir forskeren mye makt, og er løst ved å fremheve direkte sitater, ved at intervjuobjektet har kunnet både gi opplysninger og stille spørsmål i etterkant, i tillegg til å kunne lese gjennom sitt eget materiale og gi tilbakemelding før trykking. Flere intervjuer er også gjort i en situasjon der informantene i kraft av sin stilling og tilgang til informasjon har hatt mer makt enn forskeren. Dette kan tenkes å ha påvirket hvilke temaer informantene har ønsket å snakke om.

4.2.4 Rapport

En viktig del av god intervjuteknikk er å forsøke å bevare rapport gjennom hele kontakten med informanten, fra avtaler inngås til relasjonen er avsluttet. Rapport betyr at man forsøker å forstå informantens verdensbilde og kommunisere den samme forståelsen tilbake. Dette kan gjøres ved å bruke samme sjargong, kommunisere samme syn på verden, bruke samme begreper, kroppsholdning og lignende. God rapport kan være avgjørende for å få til et vellykket intervju. Dette fordi intervjuer der begge parter føler seg avslappet som oftest genererer mer, bedre og mer korrekt informasjon (Dunn 2010:112). Imidlertid fungerer det ikke slik at så lenge man stiller de rette spørsmålene, skaper en god atmosfære og er oppmerksom så vil intervjuobjektet automatisk gi fulle, gode og helt korrekte svar på alle spørsmål (Cloke et al. 2004:149-150). I mine intervjuer arbeidet jeg for å skape god rapport på flere måter. Jeg var nøye ved valg av klesdrakt, og jeg oppmuntret de som ble intervjuet til å fortsette sine resonnementer ved å bruke uttrykk som viste forståelse, i tillegg til å smile, nikke og lignende der dette var naturlig. Å vise at materialet man mottar er verdifullt øker rapporten (Dunn 2010:116). Jeg lot også være komme med innvendinger der informantene kom med uttalelser jeg ikke støttet. I tillegg la jeg ikke frem den kunnskapen jeg hadde om de ulike temaene, og lot intervjuobjektene snakke seg ferdig uten avbrytelser. Dette for å fremme god informasjonsflyt (Dunn 2010:117). Forsøk på å fremme rapport ble imidlertid ikke gjort på en manipulerende måte, og jeg stilte ikke ledende spørsmål. For å opprettholde konsentrasjon og forståelse under intervjuet benyttet jeg kritisk indre dialog. Det vil si å kontinuerlig analysere og arbeide med å forstå det informanten sier. Dette forhindrer at man blir uoppmerksom og går glipp av detaljer, og krever at man spør dersom det er noe man ikke forstår (Dunn 2010:116).

Kontakt forut for intervjuet

I all hovedsak har informantene blitt kontaktet via andre personer, både via portvakter (eng. "gatekeeper") og gjennom en snøballeffekt. Portvakter er personer som gjennom sin posisjon må eller kan kontaktes for å få tilgang til intervjuobjektene. Dette kan påvirke hvilke intervjuobjekter man får snakket med, og hvilken informasjon de gir (Hammersley og Atkinson 2007:27). Snøballeffekt vil si at relevante informanter blir identifisert av andre, som kjenner til at de kan sitte på viktig informasjon (Bradshaw og Stratford 2010:75) Datatilsynet ble i utgangspunktet kontaktet direkte, først på e-post, så på telefon. Jeg var på to forberedende møter med overordnede, men da problemstillingene var klargjort ble jeg videreformidlet kontaktinformasjon til ansatte med spisskompetanse på dette. De overordnede fungerte da som portvakter for de ansatte jeg til slutt intervjuet. At kontakten ble formidlet via overordnede kan ha påvirket informasjonen som ble gitt, men dette er vanskelig å fastslå. Kunden kom jeg i kontakt med via portvakter i en egnet organisasjon. Det antas at dette hadde lite effekt på informasjonen som kom frem da denne organisasjonen nok har liten makt over sine medlemmer. De ansatte i Finans Norge kom jeg i kontakt med via Datatilsynet. Dette fordi de kjente til en ansatt der med kunnskap om feltet. Personen jeg intervjuet i NAV ble kontaktet ved at Harald Bjerke i FNO kjente til hennes overordnede. Disse to intervjuene ble dermed oppnådd via en snøball-effekt. Imidlertid kan det argumenteres for at dette ikke har effekt på informasjonsinnhentingen, da de ansatte i FNO ville vært mulig å kontakte uten at dette gikk via tilsynet. En annen faktor som kan ha hatt en effekt er det faktum at de ansatte både i FNO og i Datatilsynet ønsket å være to tilstede under intervjuet. Dette ble begrunnet med at den andre personen hadde spesiell kunnskap om enkelte av temaene. Imidlertid kan dette også være en strategi for å passe på hverandres uttalelser ved sensitive temaer (Røe, personlig kommunikasjon, 08. nov. 2013). Det er vanskelig å fastslå om dette hendte her, men det kom i så fall ikke tydelig frem under intervjuene.

Uavhengig av opprinnelig kontaktform ble den videre kontakten med informantene gjort på samme måte. Jeg introduserte meg ved navn, studie, universitet og oppgavens tema. Jeg gjorde det også klart hvordan jeg oppnådde informantenes kontaktinformasjon. Dette fordi det lett kan oppstå skepsis og mistillit dersom dette ikke gjøres, noe som kan være skadelig for rapporten (Dunn 2010:113). Jeg la også, etter anbefaling fra Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste, med et skriv med en formell intervjuforspørsel (vedlegg 2). Her presenterte jeg oppgavens formål og problemstillinger, en kort oversikt over spørsmålenes tema, og gjorde

det klart hvorfor jeg ønsket kontakt med den enkelte informanten. Jeg skrev hvor lenge intervjuet og eventuell kontakt i ettertid ville vare. Jeg redegjorde også for bruk av diktafon og for hvordan informantens anonymitet ville bli ivaretatt, samt la ved veileders kontaktinformasjon.

Opptak

I intervjuprosessen har det blitt benyttet diktafon supplert med notater. Fordelen med å benytte diktafon er at den vil gi mer fullstendig dokumentasjon av det som blir sagt. Diktafon gir også forskeren mulighet til å i større grad fokusere på samtalen. Den gjør det lettere å merke seg, notere ned og tilpasse intervjuet etter informantens kroppsspråk, ansiktsuttrykk og andre faktorer. Dette kan øke rapporten under intervjuet og føre til langt bedre data (Dunn 2010:119). Imidlertid har bruk av diktafon også negative sider. Man kan risikere at den virker hindrende på informanten ved at den er en påminnelse om den formelle situasjonen man er i. Særlig kan den virke negativt dersom informanten er redd for at opptaket vil bli offentlig tilgjengelig og at vedkommende vil bli gjenkjent (Dunn 2010:119). Ingen av mine informanter ga uttrykk for dette. I intervjuet med Datatilsynet benyttet jeg ikke diktafon. Dette fordi det var tidlig i forskningsprosessen og jeg så på dette som et uformelt intervju. Dette kan ha gjort at jeg gikk glipp av mer detaljerte opplysninger. Imidlertid ble notatene utfyllende, og kontakt i ettertid har sikret korrekte opplysninger. I de påfølgende intervjuene har det blitt benyttet diktafon etter at dette har vært klargjort med informantene.

Avslutningsstrategier

En god avslutning av intervjuet er avgjørende for å bevare rapporten, noe som er særlig viktig dersom man har behov for kontakt med informanten i ettertid. Det er derfor bedre å avslutte et intervju med å uttrykke kontinuitet og avklaring heller enn en fullstendig avslutning (Dunn 2010:117-118). I mine intervjuer avsluttet jeg ved å vise at jeg satte pris på materialet og uttrykte at det var nyttig informasjon, samtidig som jeg åpnet for muligheten for å stille oppfølgings spørsmål på e-post dersom det var behov og mulighet for dette.

4.2.5 Transkribering

Transkribering er skriftlig reproduksjon av det formelle intervjuet. Transkribering er nødvendig for å kunne se flere intervjuer i sammenheng og analysere disse. Transkribering gir også mulighet til å lytte gjennom intervjuene igjen og dermed forberede analyse.

Transkriberingen bør derfor være en grundig nedtegning av intervjuet, og inkludere beskrivelse av gestikulering, kroppsspråk og tone (Dunn 2010:120-121). Intervjuene ble transkribert så fort det var mulig etter at de var gjennomført, med programmet Hypertranscribe. Jeg gjorde notater underveis i transkriberingen, og dette ga mulighet for å se resultatene i sammenheng før den egentlige analysen ble påbegynt.

4.2.6 Intervju over internett

Ved intervjuet av seniorrådgiveren i Arbeids- og velferdsdirektoratet foregikk all kommunikasjon over Internett. Intervjuet ble gjort asynkront, gjennom e-post, hvilket vil si at kommunikasjonen foregikk over tid og ikke direkte. Intervju over internett kan ha både fordeler og ulemper. Ved dette intervjuet var en av fordelene redusert intervjuereffekt, altså at informanten ble mindre påvirket av intervjuerens utseende, talemåte og andre kjennetegn, fordi jeg ikke var til stede da informanten skrev sine svar (Dunn 2010:128-130). I tillegg ga intervju på nett økt bekvemmelighet for intervjuobjektet, som fikk mulighet til å skrive svarene når det passet og bruke den tiden som var nødvendig. Intervjuobjektet fikk da mulighet til å skrive mer gjennomtenkte og detaljerte svar. Denne formen for intervju er også kostnadsbesparende for forskeren da transkribering ikke er nødvendig (Dunn 2010:131). Intervju over internett vil også kunne skape utfordringer, særlig på grunn av avstanden i tid og rom mellom de som er involvert. Intervjueren vil ikke kunne oppfatte tegn som forandret stemmeleie og kroppsspråk, noe som gir mindre mulighet for økt rapport. Man kan heller ikke oppfatte om informanten blir ukomfortabel, eller gi oppfølgings spørsmål underveis (Dunn 2010:132).

4.3 Analyse

Innhenting av data og analyse har i denne oppgaven vært en iterativ prosess. I begynnelsen av prosessen kom det frem at det ene forskningsspørsmålet, nemlig “Hvordan har forsikringsselskapenes informasjonsinnsamling endret seg over tid?”, måtte kuttes da det fremkom lite informasjon, foruten vage henvisninger til Facebook og Youtube. I tillegg ble spørsmålet “Hvordan begrunner forsikringsselskapene sin informasjonsinnsamling?” lagt under redegjørelsen for kontekstens verdier. De innsamlede dataene fra intervjuer og

dokumenter ble over tid analysert ved hjelp av et dataprogram for kvalitativ analyse, der tekstutdrag ble samlet under ulike emneord. I utgangspunktet ble de kategorisert etter temaer som kom frem i teksten, slik de materialiserte seg underveis. Så ble tekstutdragene omorganisert slik at de kunne sorteres etter stegene som beskrives i det valgte teoretiske rammeverket, kontekstuell integritet, for å gjøre analyseprosessen mer formålstjenlig. Forskningen gikk derfor fra å være en induktiv til en abduktiv prosess, da de teoretiske perspektivene ble benyttet til å strukturere kodingen, samtidig som de empiriske dataene ble benyttet til å utvikle ideer som drev analysen fremover (Thagaard 2009:197-198).

4.4 Validitet og reliabilitet

Fordi et forskningsopplegg skal presentere et logisk sett med utsagn, kan man undersøke dets kvalitet ved hjelp av logiske tester (Yin 2003:33). Ved studie av et fenomen er det viktig å kunne vise at forskningen du foretar i tilstrekkelig grad måler det valgte fenomenet, altså demonstrere god validitet. Dette kan løses ved å bruke flere ulike kilder, ved å lage en beviskjede, altså ved å kunne spore konklusjoner tilbake til data, og ved å la informanter lese gjennom utkast (Yin 2003:35-36). Validiteten kan også økes ved å ha et variert utvalg av enheter, ved å bruke tilstrekkelig abstrakte konsepter, samt ved å ha en rik kontekstbeskrivelse (Punch 2005:255-256). Jeg har økt validiteten ved å benytte ulike kilder, informanter på ”begge sider av gjerdet” og dokumenter produsert av ulike interessenter. Dette kalles også datatriangulering (Bradshaw og Stratford 2010:77). I tillegg har noen av mine informanter lest gjennom og kommet med tilbakemeldinger på noe av datamaterialet. Jeg har også søkt å oppnå god validitet ved å undersøke flere ulike kunders opplevelser og ved å benytte kontekstuell integritet til å gi en rik kontekstbeskrivelse samt analysere ved hjelp av begreper som har en utstrakt gyldighet.

Formålet med å sikre god reliabilitet er å demonstrere at alle operasjonene som er gjort for å oppnå det ferdige produktet kan gjentas med samme resultat. Dette skal kunne gjøres av den samme forskeren eller en annen forsker (Yin 2003:34). Målet med dette er å minimere feil og skjevheter i studiet. God reliabilitet kan oppnås ved å dokumentere alle faser av studiet, noe som er gjort i så stor grad som mulig i dette kapittelet. Generelt får man god reliabilitet ved å gjøre de ulike stadiene så operasjonaliserbare som mulig, slik at de lettere kan gjentas (Yin 2003:37-38). Jeg har økt reliabiliteten ved å lagre dokumenter og transkriberingene av

intervjuene i en tid etter prosjektets slutt. Disse vil da tilgjengelige for interesserte forskere på forespørsel, men de er her anonymiserte der informantene har ønsket dette. Noe av materialet vil derfor være mindre egnet for ny forskning, og vil slik skape lavere reliabilitet.

Anonymiteten til forsikringskundene er prioritert høyere, da disse dataene omhandler svært sensitive opplysninger. Jeg har også dokumentert hvor alle data er hentet fra, og forsøkt i så stor grad som mulig å bruke offentlig tilgjengelige dokumenter. Imidlertid er enkelte av opplysningene om én av kundene hentet fra dokumenter som kun er tilgjengelige gjennom vedkommendes advokat.

4.5 Forskningsresultatenes overførbarhet

Et viktig trekk ved kvalitativ forskning er utvikling av forståelse for fenomenene som studeres. For å undersøke forskningsresultatenes overførbarhet er det nødvendig å se på om tolkningen som utvikles i analysearbeidet også kan være relevant i andre sammenhenger (Thagaard 2009:207). Resultatene i en kvalitativ studie kan ikke generaliseres fra et utvalg til et univers som i kvantitativ forskning, men de har mulighet til å kunne generaliseres til teori (Yin 2003:43). Den teoretiske forståelsen i en enkelt studie vil altså kunne settes i en videre sammenheng, og på den måten bidra til en økt teoretisk forståelse av lignende sosiale fenomener. Det er derfor viktig at tolkningen i det enkelte prosjekt blir utprøvd og videreutviklet i nye sammenhenger. Forskeren må selv argumentere for at tolkningen kan være relevant i en større sammenheng. Dette kan gjøres ved å vise til at studiet belyser sentrale trekk ved et fenomen, og at det har bidratt til å utvikle en forståelse av grunnleggende elementer ved fenomenet som studeres (Thagaard 2009:207-208). Jeg har søkt å oppnå dette ved å innhente empiri som i størst mulig grad dekker alle sider ved fenomenet, og ved å analysere dets sentrale elementer i dybden. Antagelsene om fortolkningens overføringsverdi kan imidlertid kun testes ved videre forskning (Thagaard 2009:207-208).

4.6 Etske forhold

Å ivareta etiske hensyn i forskning vil til enhver tid være viktig, men har vært særlig viktig i min oppgave. Dette fordi det har vært forsket på mennesker i en svært sårbar livssituasjon, der flere har vært opptatt av tilstrekkelig anonymisering for å unngå negative konsekvenser, og

tilstrekkelig aktpågivenhet for å unngå skade. For å ivareta dette har oppgaven blitt meldt til og godkjent av Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste. Det finnes fem viktige generelle etiske temaer som bør reflekteres over dersom man bedriver samfunnsvitenskapelig forskning. Disse er informert samtykke, personvern, skade, utnyttning og konsekvenser for videre forskning (Hammersley og Atkinson 2007:209).

4.6.1 Informert samtykke

En viktig grunnregel i forskning er at de som forskes på har samtykket til dette, at det samtykket er basert på fullstendig og korrekt informasjon, og at de kan trekke seg når som helst (Hammersley og Atkinson 2007:210). Dette er gjort ved at informantene har takket ja til å bli intervjuet, og ga muntlig samtykke. Gjennom den formelle forespørselen har de blitt informert om oppgavens formål, deres mulighet til å trekke seg og deres mulighet til å la være å svare på enkeltspørsmål (se vedlegg 2).

4.6.2 Personvern

Ifølge Barnes (1979:22) innehar enhver samfunnsvitenskapelig forskning potensial for å ødelegge individets personvern og autonomi, og overføre mer makt til de som allerede har mye fra før (i Hammersley og Atkinson 2007:212). Ved å følge de teoretiske argumentene for personvern i forrige kapittel kan det sies at informantenes personvern ikke blir tilstrekkelig ivaretatt dersom informasjon om sårbare temaer kan knyttes til enkeltpersoner og blir gjort tilgjengelig for uvedkommende. For å unngå dette er kundene som omtales i oppgaven anonymisert i så stor grad som mulig. I tillegg har de som ønsket det hatt mulighet til å sjekke sine sitater, og én kundes advokat hatt mulighet til å lese gjennom tekst hentet fra private rettsdokumenter før trykking. Kunder hvis beskrevne opplevelser kun er basert på offentlige dokumenter er også anonymisert, men fordi de fortsatt er anonyme også for forskeren har de ikke hatt mulighet til å lese gjennom i forkant.

4.6.3 Skade

Kvalitativ samfunnsvitenskapelig forskning involverer sjelden like stor risiko for skade som

for eksempel forskningseksperimenter i medisin eller fysikk, men de kan allikevel ha skadelige konsekvenser, både for personene som blir studert og andre. Dette kan skje både under datainnsamling og etter publisering (Hammersley og Atkinson 2007:213). Informanter kan bli utsatt for skade under intervjuet for eksempel ved at forskeren presser frem sensitive opplysninger på en hensynsløs måte. Det er også mulig at organisasjoner, firmaer og lignende kan bli utsatt for skade dersom forskningen blir publisert i media og de settes i et negativt lys (Hammersley og Atkinson 2007:215). I tillegg, dersom man publiserer et verk der en næring forskes på, kan dette ha effekt på synet på alle ansatte i denne næringen. I det hele vil det være vanskelig for forskere å fullstendig kunne overskue eventuelle skadelige konsekvenser av publisert forskning, men som oftest vil konsekvensene være små eller mindre viktige fra de fleste synspunkt (Hammersley og Atkinson 2007:217). Jeg har arbeidet for å unngå skade ved å være hensynsfull under utspørring om personlige, vanskelige temaer, ved å anonymisere forsikringskundene og ved å fremstille alle parter så nøytralt som mulig.

Under arbeidet med datainnsamlingen kom jeg i kontakt med en informant som hadde en svært relevant og opprørende historie om ulovlig utlevering av personopplysninger til et forsikringselskap. Dette var svært sensitive opplysninger, og derfor vanskelig å få bekreftet fra andre kilder. Etter lengre tid oppnådde jeg kontakt med andre aktører som hadde vært til stede under prosessen, og etter kundens samtykke fikk jeg intervjuet disse. Det viste seg at det var svært motstridende syn på hvordan innhenting av informasjon hadde foregått. Dette ble derfor et vanskelig etisk problem, da informanten ønsket å ha sin historie med i oppgaven, og ikke var klar over at det fantes ulike syn på denne. Etter samtale med veileder, samt ledere i to forskningsetiske komiteer⁵, besluttet jeg å opplyse informanten om at intervjuet ble fjernet fra oppgaven på bakgrunn av motstridende opplysninger. Alt innsamlet materiale om informanten ble da slettet.

4.6.4 Utnyttning

Det er både fordeler og ulemper for de som involverer seg i forskning, men at dette kan være vanskelig å måle. Forskning kan innebære utnyttning av de som studeres ved at informanter gir fra seg informasjon som er nyttig for forskeren, men får lite eller ingenting tilbake. Særlig når

⁵ NESH (Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora) og NENT (Den nasjonale forskningsetiske komité for naturvitenskap og teknologi).

forskeren studerer personer som har relativt mindre makt blir forholdet skjevt og intervjuobjektene kan få lite igjen for sitt bidrag (Hammersley og Atkinson 2007:217-218). I min forskning er forholdet sammensatt. Informanten jeg fjernet fra oppgaven ga uttrykk for å se på dette som en mulighet til å dele sin historie i håp om at denne kan gjøre en forskjell og føre til endring. Da jeg ikke hadde mulighet til å bruke materialet fikk vedkommende ingenting igjen for sitt bidrag. Imidlertid har oppgaven løftet frem andre forsikringskunders historier, og på den måten kan den gi fordeler for gruppen av forsikringskunder som helhet.

4.6.5 Konsekvenser for fremtidig forskning

Samfunnsvitenskapelig forskning krever at forskere oppnår adgang til mennesker og steder, og dersom resultatet mislikes av de som forskes på eller deres portvakter kan dette føre til at senere forskere vil få vanskeligheter med å oppnå den samme tilgangen. Det kan derfor argumenteres for at det er forskerens plikt å ikke ødelegge adgangen for de som kommer etter (Hammersley og Atkinson 2007:218). Imidlertid er det også slik at forskning ofte skaper konflikt mellom ulike interesser, og at god forskning kan gi negative reaksjoner fra enkelte involverte aktører. Hammersley og Atkinson (2007:219) konkluderer derfor med at selv om forskeren kan ha en etisk forpliktelse til å ikke hindre tilgang for andre, er det ikke alltid mulig eller ønskelig at denne forpliktelsen blir oppfylt. Det kan tenkes at min forskning hindrer tilgang til dette feltet og denne bransjen på kort sikt, men dersom dette temaet får mer oppmerksomhet i fremtiden, kan det også tenkes at enkelte aktører, som forsikringsselskapene og eksterne utredere, i større grad vil være åpne om sin informasjonsinnsamling med forskere og med samfunnet som helhet. For å få et første innblikk i denne innsamlingen av informasjon følger det nedenfor en analyse av Datatilsynets tilsyn med forsikringsselskapet Gjensidige.

5 Dokumentanalyse tilsynssak

I dette kapittelet analyseres dokumentene knyttet til Datatilsynets varslede tilsyn hos Gjensidige forsikring ASA den 14. mai 2013. En slik analyse er nødvendig for å forstå hvorfor bruken av spaning og overvåkning har kommet på dagsordenen og blitt problematisert i offentlig debatt, og for å få et overblikk over bruken av disse metodene i forsikringsbransjen. Fagdirektør Cecilie Rønnevik og seniorrådgiver Hågen Ljøgdott i Datatilsynet forteller at besøket hos Gjensidige var en del av et større prosjekt der de så på firmaer som bruker “politilignende metoder”. Datatilsynets rådgiver Magnus Engh Pellerud og Rønnevik så på selskapets internkontroll og rutiner, intervjuet ansatte og ble med dem inn på kontoret og ble vist systemene. De ansatte forteller at på slutten av tilsynet ble funnene oppsummert i et møte, og Gjensidige ble oppfordret til å sende flere dokumenter. Datatilsynet sendte selskapet en foreløpig kontrollrapport den 17. juni 2013. Et svar på denne, “Varsel om vedtak og foreløpig kontrollrapport – tilsvaer”, ble sendt tilsynet den 30. juli 2013. Datatilsynet ga så ut en endelig kontrollrapport den 20. september 2013 (Datatilsynet 2013a, Gjensidige 2013d, Datatilsynet 2013b). Forsikringsselskapet publiserte da en kommentar, “Endelig kontrollrapport fra Datatilsynet”, den 23. september 2013 (Gjensidige 2013a), som en pressemelding der de godtok tilsynets pålegg. Etter dette ombestemte de seg og sendte en klage til tilsynet den 1. november 2013 (Gjensidige 2013b). Denne klagen har ifølge Rønnevik og Ljøgdott blitt vurdert av Datatilsynet, før den har blitt sendt videre til Personvernemnda. Nemnda har makt til å treffe en endelig avgjørelse i saken (Personvernemnda (uten dato)). Datatilsynet forteller at avgjørelsen vil ha stor påvirkningskraft både på denne bransjen og andre, da tilsynet aldri tidligere har hatt tilsyn i virksomheter som driver med observasjon eller spaning. Nemndas vedtak vil derfor påvirke hvordan forsikringsselskaper utreder i fremtiden.

5.1 Foreløpig kontrollrapport

Denne rapporten ble skrevet av Marius Engh Pellerud og Cecilie Rønnevik i etterkant av deres tilsyn hos Gjensidige 14. mai (Datatilsynet 2013a:1). Rapporten er skrevet for å dokumentere tilsynet slik Datatilsynet oppfatter det. Det kan ses på som et første bidrag i en forhandling mellom partene, der ulike virkemidler er tenkt å påvirke den andre parten. Datatilsynets formål med å skrive denne rapporten kan også sies å være å gjøre Gjensidige,

forsikringsbransjen og offentligheten for øvrig oppmerksomme på de feil og overtramp de mener å ha funnet. De ønsker også at denne adferden skal opphøre. Leserne av denne rapporten bør kjenne til Datatilsynets funksjon og rolle i det norske samfunnet for å forstå premissene som ligger til grunn. Dokumentet tar for gitt at Gjensidige vedkjenner seg Datatilsynets rett til å inspisere, kontrollere og irettesette firmaet. Det tar også for gitt at det er en enighet om legitimiteten av tilsynets kontroll- og straffemekanismer.

Rapporten beskriver ulike sider av Gjensidiges behandling av personopplysninger, og lister opp og begrunner de feil tilsynet mener å finne og kommer med pålegg om utbedringer. Dokumentet åpner med et brev som er kalt “Varsel om vedtak”. Her redegjør Datatilsynet for hjemmelen for det utførte tilsynet, de gir en oversikt over hvilke pålegg som ilegges og varsler om hvilke sanksjoner som er aktuelle. Tilsynet varsler om ti ulike pålegg, blant annet: “Virksomheten må etablere og implementere internkontroll i samsvar med personopplysningsloven § 14” og “virksomheten må ikke behandle personopplysninger i større utstrekning eller på annen måte enn det er behandlingsgrunnlag for” (Datatilsynet 2013c:1-2). Sanksjonene det varsles om er tilbaketrekking av konsesjon, og overtredelsesgebyr:

Gjensidige Forsikring pålegges å betale et overtredelsesgebyr til statskassen, pålydende 600.000 kr – kroner seks hundre tusen, for å ha behandlet personopplysninger uten å etablere tilfredsstillende tiltak for å sikre at behandlingen skjer i tråd med personopplysningslovens bestemmelser og uten å sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet ved behandlingen (Datatilsynet 2013c:2-3).

Disse sanksjonene vurderes fordi konsesjonen ble gitt under forutsetning av at Gjensidige hadde implementert et tilfredsstillende internkontrollsystem i tråd med Personopplysningslovens § 14. I tillegg vektlegger tilsynet at “de tiltak som er dokumentert iverksatt i Gjensidige avviker betydelig fra det man må forvente av en virksomhet av dennes art og størrelse” (Datatilsynet 2013c:3), og at

Datatilsynet har lagt vekt på at mangelfull internkontroll og lovstridig praksis har potensielle konsekvenser for svært mange personer, idet virksomheten i dag har ca 900.000 personkunder innen forsikring. Det er også lagt vekt på at behandlingen omfatter store mengder sensitive personopplysninger, både om helseforhold og om at noen er mistenkt for en straffbar handling, jf personopplysningslovens § 2 nr 8. Datatilsynet har endelig lagt vekt på at lovbruddene sannsynligvis har vart over mange år (Datatilsynet 2013c:4).

Etter åpningsbrevet følger den foreløpige kontrollrapporten. Her fortelles det hvem som var til stede under tilsynet, og generelt om Gjensidige som selskap før det gjøres rede for hvordan selskapet går frem når en sak blir utredet. Etter at prosessen ved saksutredning er gjort rede for går tilsynet videre ved å beskrive funnene og hvordan de eventuelt avviker fra kravene til behandling av personopplysninger. Blant de avvikene som er funnet, kan det nevnes at

- Selskapet ikke har gode nok dokumentasjon for rutiner for sletting av personopplysninger (Datatilsynet 2013a:15).
- Selskapet ikke har en tilfredsstillende internkontroll (Datatilsynet 2013a:9), noe som fører til at avvik, for eksempel snoking, vanskelig kan oppdages.
- Selskapet ikke har databehandleravtaler med eksterne utredere, noe som fører til at “Gjensidige mangler kontroll med den behandling av personopplysninger som disse utrederne gjennomfører på virksomhetens vegne” (Datatilsynet 2013a:18).

Tilsynet bruker store deler av rapporten til å vise til ulike paragrafer av Personopplysningsloven, i tillegg til å vise til Forsikringsavtaleloven. Dette kan tolkes som et uttrykk for et ønske om å opplyse selskapet om lovens ulike bestemmelser og deres effekt på selskapets virksomhet. Alternativt kan det også ses på som et ønske om å understreke tilsynets legitimitet, og vise at de har rett til å komme med pålegg. Vektingen mellom lovene, der Personopplysningsloven får mye plass og Forsikringsavtaleloven mindre, kan være et uttrykk for at sistnevnte lov i hovedsak ikke dekker de relevante problemstillingene, eller at tilsynet i hovedsak støtter seg på Personopplysningsloven uavhengig av dette. Tilsynet bruker også en rekke språklige grep for å fremheve det de ser på som alvoret i situasjonen. Flere av Gjensidiges dokumenter for interne rutiner omtales som “betydelig mangelfulle” eller “uten relevans”, og at de har “store og alvorlige mangler” (Datatilsynet 2013a:8-9). Dokumentet viser kun tilsynets opplevelse av og syn på resultatet av inspeksjonen, og det finnes ingen direkte sitater fra firmaets representanter. Selskapet har ikke hatt mulighet til å be om endringer eller retting av misforståelser eller feil forut for publisering. Dokumentet viser heller ikke hvordan inspeksjonen foregår. Datatilsynet opplyser i intervju at de hadde samtaler med ansatte, ble med dem inn på kontoret og ba dem gå inn i systemet. De ansatte kunne ha med seg en kollega, men ikke en overordnet. Dette er ikke beskrevet i dokumentet.

Rapporten kan bli lest som en sterk kritikk av selskapet, og den ga opphav til avisartikler i etterkant. *Aftenposten* skrev at “Gjensidige refses av Datatilsynet” (Lynum og Færaas 2013).

Leserne i *Aftenspostens* artikkels kommentarfelt opplever oppslaget som dekker rapporten på ulike måter. Flere ser på overvåkningen som legitim, som brukeren *MrZeroG*, som skriver “Datatilsynet, de kriminelle og svindlernes nye venn”, og en gjestebruker som skriver at “Jeg blir gjerne kunde hos dette selskapet. Da er det redusert risiko for at jeg er med på å betale erstatning til noen som ikke har rettmessig krav på det. Stå på Gjensidige!” Andre støtter tilsynet, som *Brawler* som skriver at “Poenget er ikke at Gjensidige blir kritisert for å etterforske. De blir kritisert for å ikke ha regler om hvor omfattende de driver etterforskningen. Det kommer kanskje som et sjokk for folk, men spionasje er ikke så akseptert som man skulle tro”, og *Dolan Duk* som skriver “Tipper du kommer til å savne dem [Datatilsynet] når staten tropper opp på døra for å installere kameraer i dusjen din og på soverommet ditt...” (Lynum og Færaas 2013).

5.2 “Varsel om vedtak og foreløpig kontrollrapport – tilsvaer”

Dette dokumentet er skrevet som en reaksjon på Datatilsynets kontrollrapport, og er den mekanismen Gjensidige må bruke for å besvare denne. Det er også deres eneste mulighet til å påklage de vedtakene tilsynet har varslet (Personvernemnda (uten dato)). Dokumentet er skrevet av Gjensidige forsikring og undertegnet konserndirektør Martin Danielsen. Leseren er i hovedsak ansatte i Datatilsynet, da den kun er tilgjengelig på forespørsel. Gjensidige tar for gitt at leseren kjenner til kontrollrapporten den svarer på. De tar også for gitt at leseren kjenner den juridiske prosessen rundt dokumentet, nemlig firmaets rett til å svare på kontrollrapporten, og at Datatilsynet må ta hensyn til dette tilsvaret i den videre behandlingen av saken.

Gjensidige åpner teksten ved å vise til Datatilsynets foreløpige kontrollrapport. De presiserer også hvordan de ser på løpende dialog og godt samarbeid med tilsynet som et viktig ledd i sitt arbeid. De skriver at “lovmessig behandling av personopplysninger er grunnleggende for kundenes og opinionens tillit til både Gjensidige og forsikringsbransjen”, og om hvordan “utredningsvirksomheten er en integrert og nødvendig del av forsikringsvirksomheten”, og at den også er “viktig for samfunnet” (Gjensidige 2013d:1). Dette kan tyde på at det er avgjørende for dem å vise at utredning av kunder er en nødvendighet, for selskapet, kundene, og samfunnet som helhet, og at det er legitimt. De fremhever i dokumentets innledning at de ”på kontrolltidspunktet 14. mai hadde etablert et lovmessig og tilfredsstillende

internkontrollsystem som også omfattet personvern, og som kontinuerlig har vært etterlevd og forbedret” (Gjensidige 2013d:1). De er da grunnleggende uenig med Datatilsynet, som hadde et mangelfullt internkontrollsystem som en av sine hovedkonklusjoner (Datatilsynet 2013a:9).

Gjensidige går deretter gjennom Datatilsynets varslede pålegg punkt for punkt. De skriver at denne dokumentasjonen viser at det ikke er grunnlag for pålegg, tilbaketrekking av konsesjon eller overtredelsesgebyr. De skriver også at de har et kontinuerlig forbedringsfokus, og at innspillene fra tilsynet har gitt grunnlag for å gjøre forbedringer (Gjensidige 2013d:2).

Påleggene som gjennomgås er:

- Internkontroll: Gjensidige fremholder at det ikke forelå avvik på kontrolltidspunktet, men at de har gjort endringer av rutiner og dokumentasjonen av disse (Gjensidige 2013d:2).

De presiserer at et internkontrollsystem er et lovbestemt virkemiddel for å etterleve regelverket, og ikke selve formålet. De skriver at personvernet har blitt ivaretatt kontinuerlig, og at det ikke har blitt avdekket klager eller opplysninger på avveie (Gjensidige 2013d:7). De presiserer at utredning er en begrenset del av deres virksomhet, og at det er svært få saker der observasjon blir benyttet (Gjensidige 2013d:8). Dette kan tyde på at selskapet mener at utredningens begrensede omfang har betydning. Det kan også vise at Gjensidige mener seg mistolket etter tilsynets inspeksjon.

- Behandlingsgrunnlag: Gjensidige skriver at de har behandlingsgrunnlag for all sin behandling av personopplysninger (Gjensidige 2013d:3).

- Relevans: Personopplysningers relevans kan endre seg gjennom hele saksforløpet, og Gjensidige mener at for tidlig sletting av personopplysninger medfører risiko både for dem og kunden. De ser allikevel at det foreligger et forbedringspotensial. De skriver at avvikene som var i ferd med lukkes den 14. mai er lukket nå (Gjensidige 2013d:3). De nevner ikke om sletterutinene var eller er dokumenterte.

- Innsyn: Selskapet skriver at funn gjort under utredning kan holdes tilbake for kunden for en periode. Dette kalles begrunnet opphold og er i tråd med forsikringsavtaleloven, ifølge selskapet. Gjensidige skriver deretter at det forelå noen avvik på kontrolltidspunktet, men at arbeid for å lukke dem var igangsatt allerede da (Gjensidige 2013d:4).

- Databehandleravtaler: Gjensidige skriver at de hadde “krav og prosedyrer for etablering av sikkerhetsklarering med eksterne leverandører for å ivareta taushetsplikt og krav til sikkerhet, samt for inngåelse av databehandleravtaler med eksterne leverandører der dette er relevant” (Gjensidige 2013d:5). Selskapet skriver at disse avtalene var gjeldende på tilsynstidspunktet.

De har laget en ny avtale som har blitt benyttet siden 28. juni, og de skriver at det ikke var avvik ved tilsynet og at det ikke er det nå (Gjensidige 2013d:5).

- Informasjonssikkerhet/risikovurdering: Gjensidige skriver at de har en formell og grundig årlig prosess for gjennomføring av risikovurdering og gjennomgang av internkontroll. De mener også at de har mer detaljerte risikovurderinger knyttet til behandling av personopplysninger. Etter tilsynet valgte de å gjennomføre en separat risikovurdering av utrederfunksjonen (Gjensidige 2013d:5). De fremholder at det ikke forelå avvik under tilsynet, og at de har gjennomført forbedringer i ettertid (Gjensidige 2013d:6).

- Håndtering av avvik: Selskapet skriver at de hadde et system for avvikshåndtering den 14. mai. Det forelå derfor ingen avvik da, men de har foretatt forbedringer i etterkant (Gjensidige 2013d:6), nemlig en ny avvikshåndtering (Gjensidige 2013d:28).

Dokumentet innehar flere viktige språklige grep. Det benyttes begreper som viser en bedriftskontekst, som “Privacy by Design” og “Information Security Forum’s Standard of Good Practice” (Gjensidige 2013d:8). De viser at det ikke lenger finnes avvik ved å skrive: “**Status:** Ingen avvik foreligger ”, noe som understreker at selskapet mener det ikke finnes avvik, og bruker ord som “omfattende og lovmessig” “nødvendig og relevant” og “formell og grundig” for å vise sikkerheten i sine systemer (Gjensidige 2013d:2-5). Det er flere momenter som er utelatt fra dokumentet. I flere av punktene har selskapet unnlatt å nevne hvorvidt tiltakene var og er dokumenterte, som er et viktig poeng i Datatilsynets kontrollrapport (Datatilsynet 2013a:7). I avslutningen av brevet presiserer Gjensidige igjen at de ønsker et godt samarbeid med tilsynet, og at de gjerne stiller til et møte for å avklare saken og for å legge til rette for erfaringsutveksling (Gjensidige 2013d:8-9). I hovedsak viser dokumentet at selskapet tilbakeviser tilsynets konklusjoner. I de aller fleste punktene bestrider de at det forelå avvik på kontrolltidspunktet, og i alle tilfeller mener det at det ikke foreligger avvik nå (Gjensidige 2013d:2-7).

5.3 “Gjensidige Forsikring ASA – Endelig kontrollrapport og vedtak”

“Gjensidige Forsikring ASA – Endelig kontrollrapport og vedtak” (heretter endelig kontrollrapport) er skrevet som en reaksjon på Gjensidiges “Varsel om vedtak og foreløpig kontrollrapport – tilsvaer”. Det består av et åpningsbrev signert Datatilsynets direktør Bjørn

Erik Thon og Cecilie Rønnevik, og “Endelig kontrollrapport” utarbeidet av Magnus Engh Pellerud og Cecilie Rønnevik. Den endelige kontrollrapporten kan antas å ha samme lesere som den foreløpige, nemlig i hovedsak selskapet Gjensidige, men også den interesserte offentligheten. Det tas også her for gitt at leseren kjenner til Datatilsynets rolle og det foregående tilsynet. I tillegg legges det til grunn at leseren kjenner til at dette er et endelig vedtak som følger av en forutgående prosess, noe som gjenspeiles i åpningen av brevet: “Det vises til Datatilsynets foreløpige kontrollrapport og varsel om vedtak av 17. juni 2013, og til selskapets tilsvarende av 30. juni 2013” (Datatilsynet 2013b:1).

Brevet som åpner dokumentet er delt i tre deler. I del 1 gjennomgås Gjensidiges tilsvarende til Datatilsynets foreløpige kontrollrapport. I del 2 følger Datatilsynets vedtak, mens det i del 3 gis en orientering om selskapets adgang til å klage på vedtakene. Deretter følger den endelige kontrollrapporten (Datatilsynet 2013b:1).

Del 1 åpnes med en gjennomgang av lovligheten av skjult observasjon og filming, der tilsynet gjør rede for sitt syn på lovregulering av filming med håndholdt kamera. Deres hovedkonklusjon er at hvorvidt et kamera er fastmontert eller ikke har betydning for om filmingen omfattes av personopplysningslovens generelle virkeområde. De legger til at det avgjørende er om behandlingen enten helt eller delvis skjer ved hjelp av elektroiske hjelpemidler, eller om opplysningene inngår eller skal inngå i et personregister. Ofte, skriver tilsynet, vil observasjonene nedtegnes ved hjelp av en bærbar PC, eller brukes senere i forsikringsselskapets elektroniske personregistre. Dette gjør at observasjonen og filmingen omfattes av loven (Datatilsynet 2013b:2-3).

Tilsynet skriver at Gjensidige har gitt uttrykk for at de ikke ble varslet om at tilsynet ville være så omfattende som det var, og at det er derfor de ikke hadde tid til å tilstrekkelig dokumentere sin internkontroll. Datatilsynet skriver videre at selskapet hadde anledning til å sende inn dokumenter også etter at tilsynet var avsluttet (Datatilsynet 2013b:4). Deretter gjennomgås Gjensidiges tilsvarende. Blant de momentene som tas opp er pålegget om å etablere internkontroll, der tilsynet ikke finner det dokumentert at selskapet hadde implementert et tilfredsstillende internkontrollsystem på kontrolltidspunktet (Datatilsynet 2013b:6). Tilsynet tar også opp pålegget om å sikre at opplysningene som samles inn er nødvendige, relevante og av god kvalitet (Datatilsynet 2013b:10). De sier her at de på det sterkeste vil avvise at selskapets praksis med å dokumentere funn på film styrker rettssikkerheten til de som filmes,

slik det hevdes i Gjensidiges tilsvarende. Datatilsynet fremhever at det er selskapet som bestemmer hvor og når det skal filmes, hvordan og over hvor lang tid. Det er også selskapet som bestemmer hvordan det ferdige videomaterialet blir sendt ut og hvilke opptak som brukes i en eventuell bevisførsel (Datatilsynet 2013b:11). Denne argumentasjonen har likhetstrekk med situert overvåkning, da selskapenes filming kun gir små, fargede biter av virkeligheten. Tilsynet tar også opp sletting, der de merker seg at selskapet har gjort endringer, men at de ikke er tilstrekkelige, informasjon og innsyn, der det ikke gis innsyn i saker der det ikke fremmes sviksinnsigelse, databehandleravtaler, der nye avtaler er laget og avviket er lukket, risikovurderinger, der risikovurderingene er svært overordnede og langt unna berørte medarbeidere (Datatilsynet 2013b:12-13) og lagring på filområder, der nye løsninger er under etablering, men fremdeles ikke er dokumentert tilfredsstillende (Datatilsynet 2013b:15). Dette viser hvordan overvåkning inngår i et nettverk av mennesker og teknologi, som i situert overvåkning.

I del 2 lister de opp de endelige vedtakene (Datatilsynet 2013b:19-20). Disse er identiske med vedtakene i den foreløpige kontrollrapporten, med unntak av pålegget om å etablere databehandleravtaler med eksterne utredere, som allerede er oppfylt (Datatilsynet 2013b:13). Deretter følger del 3 med opplysning om selskapets klageadgang. Etter dette følger den endelige kontrollrapporten, som er så godt som identisk med den foreløpige⁶. I dette dokumentet er det også benyttet språklige grep. I gjennomgangen av internkontrollplikten skriver tilsynet:

Generelt skal det bemerkes at den oversendte dokumentsamlingen fremstår som svært fragmentert, og at det mangler en systematikk og en indre sammenheng mellom de ulike dokumentene som normalt forventes av et velfungerende internkontrollsystem (Datatilsynet 2013b:7).

I tillegg skrives det at noen av dokumentene “fremstår som helt løsrevet fra en større sammenheng” og at mange “anses for å være lite relevante” (Datatilsynet 2013b:7). Denne ordbruken viser klart at Datatilsynet mener mange av dokumentene tilknyttet internkontrollsystemet ikke holder mål.

Dette dokumentet førte først til at Gjensidige godtok boten de ble ilagt og gikk med på å utføre de pålagte vedtakene. Etter å ha publisert en kommentar der de gjorde rede for

⁶ Rapporten er endret for å ta hensyn til at Gjensidige har etablert databehandleravtaler (Datatilsynet 2013b:13).

bakgrunnen for sin avgjørelse, gikk de imidlertid tilbake på dette og benyttet sin mulighet til å klage vedtakene inn til Personvernemnda.

5.4 Gjensidiges kommentar til Datatilsynets endelige vedtak

Denne kommentaren, kalt “Endelig kontrollrapport fra Datatilsynet”, er produsert av Gjensidige. Det kan se ut til å være skrevet av deres informasjonsdirektør, Øystein Thoresen, da det avsluttes med hans kontaktinformasjon (Gjensidige 2013a). Dokumentet er utgitt for å redegjøre for Gjensidiges reaksjon på Datatilsynets endelige kontrollrapport. Dette dokumentet fungerer som en pressemelding, og er ment for å leses av publikum, og da kanskje særlig potensielle og eksisterende kunder og aksjonærer. Dokumentet åpner med å fortelle at Datatilsynet har krevd ytterligere forbedringstiltak for Gjensidiges behandling av personopplysninger, men at Gjensidige ikke er enig i disse konklusjonene. De vil allikevel ikke påklage vedtaket og vil iverksette tiltak for å tilfredsstillt tilsynets krav (Gjensidige 2013a). I dokumentet forteller Gjensidige at de mener de har “dokumentert overfor Datatilsynet at selskapets systemer og rutiner tilfredsstillt kravene”, men at de “ønsker imidlertid å legge saken bak seg så raskt som mulig”. Dette selv om “intern og ekstern juridisk ekspertise har gjennomgått Gjensidiges systemer og rutiner”, og bekrefter at de opptrer lovmessig. Gjensidige ønsker ikke å “bruke ressurser på en omfattende klageprosess.” De avslutter med å si at: “Det er viktig for oss å understreke at det ikke er fremsatt påstander om at personopplysninger er kommet på avveie eller misbrukt. Kundene våre kan føle seg trygge på at vi behandler personopplysninger på en forsvarlig måte” (Gjensidige 2013a). Det er mulig at dokumentet er laget for å bestride at det var blitt gjort noe feil, og samtidig vedta boten og utbedre rutiner. Det kan også tenkes at selskapet mener at deres rutiner er tilfredsstillende, men at de ikke ønsker en klageprosess med presseomtale over lengre tid uavhengig av resultat. Disse antagelsene er vanskelige å bekrefte.

Det er verdt å merke seg at det benyttes en rekke språklige grep for å fremme Gjensidiges syn i denne saken. Ordet “forsikringssvindler” understreker behovet for å utføre utredningsvirksomhet. De bruker begrepet “juridisk ekspertise” for å vise tyngden i den juridiske vurderingen, og hvor sannsynlig det er at denne er korrekt. Når selskapet skriver at de ikke ønsker å “bruke ressurser på en omfattende klageprosess” (Gjensidige 2013a), kan man argumentere for at de antyder at klageprosessen er så ressurskrevende og kompleks at

selv om de mener deres syn er riktig er det kostnadskrevende og vanskelig å få gjennomslag for dette.

5.5 Gjensidiges klage

Dokumentet “Klage” er skrevet av Gjensidige Forsikring ASA ved juridisk direktør Jørn H. Hammer (Gjensidige 2013b:12), og er deres avsluttende respons på Datatilsynets endelige kontrollrapport. Dette dokumentet er i hovedsak tenkt lest av Datatilsynet og Personvernemnda, men er offentlig og tilgjengelig for alle på forespørsel. Dokumentet er skrevet for å klage på flere av Datatilsynets vedtak og for å få disse vedtakene overprøvd av Personvernemnda. Det er dermed sannsynlig at hovedformålet med dokumentet er å overbevise medlemmene av Personvernemnda om at Gjensidiges tolkning av saken er den korrekte og om at vedtakene bør annulleres. Også i dette dokumentet tas det for gitt at leseren kjenner til den forutgående prosessen og Gjensidiges klageadgang. Dokumentet er utformet som et brev i flere deler. I del 1 gjøres det rede for bakgrunnen for klagen. Selskapet skriver:

På noen få punkter synes det å være uenighet knyttet til deler av vår arbeidsmetodikk (observasjon) i de ytterst få og helt spesielle sakene hvor det foreligger kvalifisert mistanke om svik eller forsøk på svik. Vi ønsker derfor Personvernemndas overprøving av disse punktene (Gjensidige 2013b:1).

De skriver også at summen av pålegg og vedtak fra tilsynet gir et uklart bilde av rekkevidden og konsekvensen av den endelige rapporten, og at det ikke i forvaltningsmessig forstand foreligger enkeltvedtak (Gjensidige 2013b:1).

Gjensidige forklarer i del 2 rammene for sin virksomhet, der en sentral oppgave er å ta stilling til rettskrav, noe som krever en systematisk tilnærming. De konkluderer med at “behovet for observasjon, når det foreligger kvalifisert mistanke om svik og det ikke finnes andre metoder, vil klart overstige den enkeltes interesse av å ikke bli observert” (Gjensidige 2013b:2). I del 3 forklarer de sin skjulte observasjon. De skriver at de legger til grunn at de unntaksvis, etter en konkret vurdering, kan benytte skjult observasjon med nedtegning av opplysninger og med håndholdt kamera. De skriver at det foretas “en konkret avveining i hver sak mellom integritetshensynet til den som fremmer rettskrav overfor oss og vårt behov i den enkelte sak for vern mot svik”, og at denne avveiningen foretas av overordnet ledelse i selskapet (Gjensidige 2013b:3). I del 4 ber selskapet om at klagen gis oppsettende virkning. Dette betyr

at de vil kunne fortsette den beskrevne praksisen inntil saken er ferdigbehandlet i Personvernemnda. De understreker også at Datatilsynets vedtak kun er rettet mot Gjensidige, og at hensynet til likebehandling i bransjen er viktig (Gjensidige 2013b:3).

I del 5 gjennomgås de konkrete klagepunktene. Selskapet understreker at “en viktig forutsetning for å kunne foreta et riktig oppgjør er at saken er så godt opplyst som mulig” (Gjensidige 2013b:3). De forklarer så hvilke steg som benyttes i utredningsprosessen, og understreker at observasjon er siste utvei (Gjensidige 2013b:4). De skriver:

Ved kvalifisert mistanke og det ikke foreligger annen rimelig forklaring på det rettskrav som er fremmet, vil observasjon være det eneste middel til å bekrefte eller avkrefte kravets faktiske grunnlag. Det er kun i slike tilfeller observasjon vil kunne bli benyttet (Gjensidige 2013b:5).

De påklager i denne delen tilsynets vedtak 2, 3 og 10. Vedtak 2 lyder: “Virksomheten må ikke behandle personopplysninger i større utstrekning eller på annen måte enn det er behandlingsgrunnlag for”. Selskapet skriver at dette vedtaket ikke sier mer enn det som følger av loven, det har ikke selvstendig innhold og er derfor ikke et enkeltvedtak ifølge forvaltningsloven. De skriver også at det er nødvendig med observasjon for å oppfylle deres rettslige forpliktelse til å ta stilling til kundens rettskrav (Gjensidige 2013b:5-6). De skriver så at forarbeidene til personopplysningsloven godkjenner rettskrav som begrunnelse for å behandle sensitive personopplysninger, og konkluderer med at

hensynet til 1) vår interesse i å kunne fastsette riktig oppgjør i forhold til de rettskrav som fremmes, 2) samfunnsinteressene i å begrense forsikringssvindel og 3) interessen til forsikringsselskapet overstiger i betydelig grad hensynet til den som utredes i de få sakene som det knyttes kvalifisert mistanke til (Gjensidige 2013b:7).

De viser også til at videoopptak foretatt av forsikringsselskap er brukt som bevis både i norsk og dansk rett (Gjensidige 2013b:8), og har lagt ved dokumenter som bevis på dette. Selskapet går så gjennom vedtak 3. Vedtak 3 lyder: “Virksomheten må ikke behandle personopplysninger som ikke er nødvendige og relevante for formålet med behandlingen, eller som ikke har tilfredsstillende kvalitet” (Gjensidige 2013b:10). Selskapet skriver at heller ikke vedtak 3 tilfredsstillende kravene til et enkeltvedtak (Gjensidige 2013b:10). Selskapet skriver så at “all informasjonshåndtering som er foretatt innen utredningsvirksomheten har vært nødvendig og relevant for å sikre en objektiv informasjonsinnsamling” (Gjensidige 2013b:11). Gjensidige fremmer her at informasjonsinnhenting kan foregå på en objektiv måte,

og nærmer seg dermed dette slik det illustreres i panoptikon. Vedtak 10 sier at manglende bekreftelse på at påleggene er fulgt innen 1. mars 2014 vil føre til at deres konsesjon fra Datatilsynet ikke lenger vil være gyldig. Selskapet påklager også dette (Gjensidige 2013b:12). I del 6 oppsummerer selskapet, og begrunner behovet for å kunne foreta observasjon. De skriver at “uten tilgang til slik metodebruk vil svik bli et økende problem som vil medføre høyere premie for alle” (Gjensidige 2013b:12), og konkluderer med at

Datatilsynets brev av 20.9.2013 inneholder ikke forvaltningsrettslige vedtak som pålegger Gjensidige rettigheter og plikter. Formen gir imidlertid inntrykk av det, og vi begjærer at vedtak 2, 3 og 10 andre setning med tilhørende bemerkninger i vedtaksbrev og kontrollrapport oppheves (Gjensidige 2013b:12).

I denne klagen er det benyttet flere språklige grep. Gjensidige understreker at observasjon kun benyttes i de “ytterst få og helt spesielle” sakene der det er nødvendig (Gjensidige 2013b:1). Gjensidige fremhever her at de mener det har betydning at disse metodene brukes sjelden. De skriver også at “forsikringsselskapene har en viktig samfunnsfunksjon” at “forsikringsselskaper utøver en samfunnstjenlig funksjon”, og at utredningsvirksomheten er en “naturlig og nødvendig del av forsikringsvirksomheten”, at den har “vesentlig betydning for å forebygge mot og avsløre svik”. Dette understreker at forsikringsselskaper og svikutredning har en viktig funksjon. De skriver også at svik innebærer “alvorlige straffbare handlinger” (Gjensidige 2013b:2). Gjensidige viser på denne måten at svik er en alvorlig handling som bør hindres.

6 Kontekstuell analyse

Den foregående dokumentanalysen viser at det eksisterer en uenighet mellom sentrale aktører når det gjelder hva som utgjør akseptabel innhenting av informasjon. For å belyse hva denne innhenting består i, samt hvordan den påvirker kundene og deres personvern, vil dette kapitlet diskutere forsikringskunders erfaringer i lys av den tidligere presenterte teorien, innenfor rammeverket kontekstuell integritet. For å undersøke dette tilstrekkelig vil den kontekstuelle analysen åpne med en redegjørelse for utredning i skadesaker, før 6 kunders møter med forsikringsselskapenes informasjonsinnhenting blir presentert.

6.1 Tradisjonell utredning og ny praksis

Forsikringsbransjens etiske retningslinjer sier at ved utredning av skadesaker skal selskapene forsøke å samle inn mest mulig informasjon og komme til en enighet ved hjelp av ordinære metoder. Dette vil si at det først opprettes en sak, før utrederen søker i selskapets egne registre og opplysninger (Datatilsynet 2013a:4). Forsikringsselskapene har mulighet til å søke opp kunden i “Forsikringsselskapenes Sentrale Skaderegister – FOSS”. FNO drifter dette med konsesjon fra Datatilsynet. Saksbehandleren vil melde skaden i dette registeret. Dersom kunden tidligere har meldt en skade til et forsikringsselskap vil saksbehandleren få tilbake en utskrift med kundens skadehistorikk. På bakgrunn av utskriften saksbehandleren får, kan vedkommende vurdere om skadesaken bør kontrolleres nærmere. Registeret kan ikke sjekkes utenom ved innmeldt skade (Finans Norge 2009). Etter søk i egne opplysninger vil selskapene undersøke allment tilgjengelig informasjon. Dette kan for eksempel være åpne Facebook-profiler. Hvis det er aktuelt blir det foretatt tekniske undersøkelser, noe som gjerne gjøres ved brann eller ulykker (Datatilsynet 2013a:5).

Forsikringsselskapene kan også innhente opplysninger ved hjelp av fullmakt, for eksempel fra lege eller NAV. For å få en nærmere forklaring på hvordan dette fungerer i NAV ble seniorrådgiver Tone Gangnæs i Arbeids- og velferdsdirektoratet intervjuet. Gangnæs forteller at for å sikre at prosessen for informasjonsutlevering fungerer godt, har forsikringsbransjen utarbeidet standard skjemaer for bruk av samtykke til innhenting av personopplysninger fra NAV og helsesektoren. Hun viser også til “Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen”, der

det står at skjemaene skal gi den som underskriver en klar forståelse av hva det innebærer at forsikringsselskapet mottar opplysninger fra NAV. Bruk av disse skjemaene fører til at saksbehandleren i NAV ikke behøver å vurdere erklæringens rettslige holdbarhet. Det finnes tre standarderklæringer som er mest i bruk. Disse er “Basisfullmakt”, “Utvidet fullmakt I” og “Utvidet fullmakt II”. Det er de to første som i hovedsak anvendes ovenfor NAV (Arbeids- og velferdsdirektoratet 2013). Basisfullmakten gir tilgang til en god del grunnleggende opplysninger om kunden:

Basisfullmakten gjelder adgang for forsikringsselskapet til å innhente en oversikt over registrerte opplysninger om arbeidsforhold, pensjonsgivende inntekter, fremsatt krav om stønader, sykemeldingsperioder med diagnoser og navn på behandler, stønader og tjenstepensjoner. Basisfullmakten gjelder i tillegg adgang til å innhente kopi av legeerklæring og vedtak etter ulykken (Arbeids- og velferdsdirektoratet 2013).

Dersom selskapet finner det nødvendig med flere opplysninger benyttes “Utvidet fullmakt I”. Denne gir ytterlige opplysninger:

Utvidet fullmakt I gir adgang til å innhente opplysninger om helsetilstanden tilbake i tid og som belyser helsetilstanden i saker vedrørende sykepenger, arbeidsavklaringspenger (også tidligere rehabiliterings- og attføringspenger og tidsbegrenset uførestønad) samt uførepensjon og yrkesskade/yrkessykdom (Arbeids- og velferdsdirektoratet 2013).

I “Utvidet fullmakt I” står det også at “Fullmakten gjelder for adgang til å innhente relevante opplysninger vedrørende personska-den(e) som jeg nå søker erstatning for” (Arbeids- og velferdsdirektoratet 2013). Dersom selskapet velger å ikke benytte standardmalen må saksbehandleren i NAV selv vurdere om fullmakten oppfyller lovens krav til informert samtykke. Et samtykke er gyldig dersom det er

informert, frivillig og uttrykkelig. Det innebærer at et samtykke må beskrive hvilke opplysninger som skal utleveres, for hvilken periode opplysningen er relatert til, hva opplysningens kal brukes til, hvem de skal utleveres til, og er underskrevet av bruker (Arbeids- og velferdsdirektoratet 2013).

Seniorrådgiver Gangnæs forteller at dersom saksbehandleren i NAV er tvil om samtykkes innhold, kan forsikringsselskapet og kunden kontaktes. NAV skal ikke utlevere opplysninger hvis samtykket ikke konkret angir hvilke opplysninger som kan utleveres.

Forsikringsselskapene kan etter innhenting av informasjon fra samtykke deretter kalle kunden inn til en utredningssamtale. Denne er frivillig, og opptak av samtalen må godkjennes.

Dette gjelder ikke dersom opptak vil hemme informasjonsinnhenting, da vil opptak være skjult (Datatilsynet 2013a:5). Dette er de tradisjonelle metodene for utredning. Imidlertid har det i følge fagdirektør Cecilie Rønnevik og seniorrådgiver Hågen Ljøgodt i Datatilsynet i senere tid vært benyttet nyere, såkalte skjulte metoder i økende grad.

6.1.1 Overvåkning

Fagdirektørene Else Lund og Harald Bjerke ved Finans Norge (FNO) forteller at de nyere metodene med observasjon, spaning, foto- og videoopptak ved utredning av forsikringssaker kun benyttes i de tilfellene der forsikringsselskapene ikke kommer videre med tradisjonelle undersøkelser. Dette kan være i saker der kunden ikke vil innrømme svindel på tross av at selskapet har dokumentasjon som antyder dette, og også dersom selskapet har behov for konkrete bevis der saken skal for retten. De ansatte i FNO mener at bruken av disse midlene blir begrenset av økonomiske faktorer, da kompetente utredere er kostnadskreven, men at det kan lønne seg i saker som involverer høye pengebeløp. FNO antar at forsøkene på svindel i forsikringssammenheng har vært økende de senere år. De viser til undersøkelser der en høy andel av de yngre synes det er i orden å svindle på forsikringen, og de setter dette i sammenheng med velstandsutviklingen. De forteller også at de siste 2-3 år har svindel på liv- og personforsikringer overgått svindel på tingforsikring i kostnader.

Datatilsynet har i møte med FNO fått bekreftet sin vurdering om at observasjon som del av utredning er et økende fenomen. Ifølge tilsynet var bransjen tidligere mest opptatt av tradisjonell utredning og risikovurderinger, men det har i det senere vært et ønske om å i større grad avdekke svindel. Det ble derfor ansatt og leid inn en ny type personell, hovedsakelig personer med politibakgrunn. Disse personene har ifølge tilsynet en annen kultur enn ansatte som drev med tradisjonell utredning, og er vanskeligere å kontrollere i detalj. De leverer gode beregninger og gode resultater. Denne typen utredere jobber gjerne på timesbasis, og drar ut og spaner dersom de har ledig tid. Overvåkingen blir dermed et spørsmål om ressurser, ikke forholdsmessighet.

I følge Lund og Bjerke i FNO er bransjen nå litt mer forsiktig med bruk av observasjon, da saken mellom Gjensidige og Datatilsynet ennå ikke er avgjort i Personvernemnda (mai 2014). FNO mener også at det er slik at selskapene forholder seg ulikt til bruk av observasjon under utredning. Tryg forsikring er “ganske tydelige på hvordan de gjør det” (Lund, FNO),

mens andre kan være mindre tydelige. Det er også forskjell på hvor strengt regulert utredernes virksomhet er i ulike selskap. Noen er veldig klare på hva utredere har tillatelse til å gjøre, mens andre har en “jobb å gjøre med å pakke utredningsvirksomheten inn i en form som er akseptabel ut ifra personvern hensyn” (Lund, FNO). Ifølge de intervjuede ansatte i FNO er det i tillegg til utredere ansatt internt i forsikringsselskapene også vanlig at eksterne utredere fra konsultantselskaper benyttes. Disse engasjeres gjerne av små forsikringsselskaper som ikke har økonomisk mulighet til å ha slik kompetanse i sin virksomhet. Den største av disse er selskapet FaVer (Franklin, personlig kommunikasjon, 27. mars 2014), men det finnes også flere enkeltpersonsforetak opprettet av tidligere politifolk (Naustdal, personlig kommunikasjon, 29. mars 2014). FNO forteller at flere av disse er organisert i et eksternt nettverk hos organisasjonen. Disse er pensjonert politi som har kjennskap til organisert kriminalitet, økonomisk kriminalitet og lignende, og består av om lag 35 personer. Utrederne formidles via en liste som distribueres av FNO, der de er sortert på fylke og kompetanseområde. Disse personene har også en egen fagdag der de kurses av organisasjonen. For å regulere bruken av disse utredere har de aktuelle forsikringsselskapene en rammeavtale med FNO, i tillegg til at utredere må tegne en databehandleravtale med forsikringsselskapene (Bjerke, personlig kommunikasjon, 05. mai 2014).

Forsikringsbransjen frykter ifølge FNO at Datatilsynet skal få fullstendig gjennomslag for sitt syn på hva som bør tillates ved utredning. Lund illustrerer dette ved å si at

Hvis Datatilsynet skulle få det som de ønsker, nemlig at forsikringsbransjen ikke får lov til å drive utredningsvirksomheten noe særlig i det hele tatt, men at alt skal overlates til politiet, så er sjansen stor for at veldig mange av de sakene som utredes i dag som ikke vil bli utredet noe særlig. Da får man ikke tatt svindlerne (Lund, FNO).

FNO mener at dersom utredningspraksisen innskrenkes vil det være uheldig også personvernmessig, fordi utredning også kan brukes til å avkrefte mistanke mot enkeltpersoner. Lund fremhever også at forsikringssvindel er et økende fenomen, og at kriminelle fra utlandet benytter seg av de mulighetene som finnes i forsikrings-Norge. Hun mener at utredningsvirksomheten er vanskelig for borgere å forstå, personvernmessig, og at det kan være en holdning om at de “ligger i buskene og titter på”. Hun forteller at FNO ønsker å jobbe med å heve anseelsen til selskapenes utredningsvirksomhet.

6.1.2 Overtredelse av samtykke

Datatilsynet forteller at forsikringsavtaleloven krever at alle krav må dokumenteres, for eksempel gjennom legeerklæringer, opplysninger fra NAV og lignende. For at selskapene skal ha mulighet til å innhente dette må kunden som tidligere nevnt signere fullmakt. Dette samtykket kreves også i personopplysningsloven. “Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen” og intervjuet med seniorrådgiveren beskrevet i starten av kapittelet viser kun hvordan de aktuelle lovverkene regulerer bruk av samtykke, og følgelig situasjonen slik den ideelt sett bør være. Problemet med samtykkenes utforming er ifølge de ansatte i Datatilsynet at de kan åpne for større informasjonsinnhenting enn det som er nødvendig for å opplyse saken. Det blir dermed opp til de som skal behandle fullmaktene, som lege- og NAV-kontorer, å bedømme hva som utgjør relevant informasjon. Tilsynet frykter at ressursbegrensninger kan gjøre det enklere å sende inn store mengder, eller all, informasjon, uten å gjøre en tilstrekkelig vurdering av hva forsikringsselskapene bør motta.

Ifølge FNO har ikke samtykkenes utforming eller bruken av disse vært tilstrekkelig fokusert på fra bransjens side. Det har ikke vært noe “samkjørt systematikk”, og det har vært selskapenes egen beslutning hvordan disse skal brukes. Imidlertid legger de også vekt på at det er de som sitter på informasjonen, som NAV, PP-tjeneste og andre sitt ansvar å ivareta sin taushetsplikt. Denne bør forvaltes korrekt selv om de skulle få en henvendelse fra et selskap. De legger til at selskapene må være flinke til å være presise i sin kommunikasjon når de henter inn samtykke, og at de der “har et stykke å gå (Lund, FNO)”.

6.2 Beskrivelse av saker

I den følgende analysen vil det undersøkes flere saker der personer har opplevd observasjon og spaning, samt innhenting av opplysninger uten samtykke. Her følger en presentasjon av hver enkelt sak, før de vil analyseres ved hjelp av kontekstuell integritet, i tillegg til teoretiske bidrag fra STS.

6.2.1 Overvåkning

Kunde A

Kunde A hevdet å ha vært utsatt for en arbeidsulykke som påførte han en skade i august 2008. Dette skjedde mens han var leder i flere ulike selskaper knyttet til maskinføring, transportvirksomhet og utleie av maskiner (Eidsivating lagmannsrett 2013a:2). Personskaden ble meldt til Gjensidige Forsikring ASA høsten 2009 (Advokatfirmaet Norman 2013:1), der hans selskap hadde yrkesskadeforsikring (Eidsivating lagmannsrett 2013b:2). Kunden ble av selskapet tilbudt 500 000 kroner for sine skader, men mente beløpet var for lavt og tok ut stevning mot selskapet (Advokatfirmaet Norman 2013:1). Parallelt med stevningen klagde vedkommende forsikringsselskapets utredningsmetoder inn for Datatilsynet (Advokatfirmaet Norman 2013). Saken ble altså behandlet i rettssystemet og i Datatilsynet samtidig.

Forsikringsselskapet oppdaget under arbeidet med saken at det var gitt motstridende opplysninger for ulykkens tidspunkt og andre omstendigheter. Det ble derfor gjort medisinske undersøkelser og en rekonstruksjon av ulykken (Eidsivating lagmannsrett 2013a:2). På grunn av de motstridende opplysningene, samt at søk i åpne kilder og ligningspapirer ga grunn til å mistenke at personen var deltagende i arbeidslivet, valgte Gjensidige å foreta observasjon av vedkommende (Gjensidige 2013c:4). På bakgrunn av informasjonen som fremkom under observasjonene, samt de andre opplysningene i saken, kom Gjensidige til at Kunde A ikke bare var i stand til å arbeide, men også hadde arbeidet og fått inntekter (Eidsivating lagmannsrett 2013b:13).

I tingretten ble forsikringsselskapet frifunnet (Øvre Romerrike tingrett 2013:20). Da saken var oppe i tingretten ble overvåkningsbevisene tillatt ført, i tillegg til at dommeren la til grunn at personopplysningsloven ikke gjelder for opplysninger innhentet med skjult håndholdt kamera (Advokatfirmaet Norman 2013:3). Saken ble anket til lagmannsretten av kunden. At bevisene fra overvåkningen ble tillatt ført i tingretten, ble anket som saksbehandlingsfeil.

Lagmannsretten kom til at bevisene fra observasjoner ble skaffet til veie på utilbørlig vis, men at de likevel burde tillates ført også i lagmannsretten (Eidsivating lagmannsrett 2013a:3-5).

De konkluderte på følgende måte:

Registrering av sensitive personopplysninger er bare tillatt dersom vilkårene i personopplysningsloven § 8 og 9 er oppfylt, for eksempel dersom det foreligger samtykke. Det foreligger ikke i vår sak. Den

aktuelle hjemmel i vår sak er personopplysningsloven § 8 første ledd bokstav f og § 9 første ledd bokstav e. Det vil si at registreringen er nødvendig for å ivareta en berettiget interesse og at hensynet til den registrertes personvern ikke overstiger denne interessen, samt at registreringen er nødvendig for at Gjensidige Forsikring ASA skal kunne forsvare et rettskrav. Gjensidige Forsikring ASA har gjort gjeldende at det foreligger svik, og selskapet fikk medhold i tingretten. Det er vist til at det på flere punkter foreligger avvik mellom den forklaring A har gitt, og øvrige opplysninger i saken. Det dreier seg om et påstått krav på rundt 5 millioner kroner. Når lagmannsretten har kommet til at beviset bør tillates ført, jf. nedenfor, kan dette tilsi at det må legges til grunn at vilkårene i personopplysningsloven §§ 8 og 9 er oppfylt (Eidsivating lagmannsrett 2013a:5).

Dette betyr at selv om retten ser at denne formen for innhenting av bevis går ut over vedkommendes personvern, vil hensynet til Gjensidiges rettskrav og det store beløpet involvert i saken overstige hensynet til personvernet. Også lagmannsretten frikjente forsikringsselskapet på bakgrunn av de nevnte bevisene (Eidsivating lagmannsrett 2013b:15). Saken ble anket til Høyesterett, men ble ikke tillat fremmet der (Saksbehandler Høyesterett, personlig kommunikasjon, 16.05.2014). I Datatilsynets parallelle behandling av saken har tilsynet varslet Gjensidige om at de vil fatte et vedtak. De skrev i dette varselet at en behandling som anses å være utilbørlig ut ifra personvern hensyn, ikke samtidig kan være forholdsmessig etter personopplysningslovens bestemmelser (Datatilsynet 2014:6). Fordi overvåkingen hadde vært omfattende og intens, og fordi den representerer en bevisst og etablert praksis i selskapet, varslet tilsynet om et overtredelsesgebyr på 600 000 kroner (Datatilsynet 2014:7). Gjensidige presiserte i sitt svar at klagesaken observasjonene knytter seg til er en sak som har vært behandlet i to rettsinstanser uten at forsikringskunden hadde fått medhold. De skrev også at det vil koste selskapet ca. 12 millioner kroner dersom klager hadde fått medhold i retten (Gjensidige 2014:1).

Kunde B

Kunde B drev et enkeltpersonsforetak innen bilvedlikehold. Han arbeidet her både med vedlikehold av bil og med administrasjon av selskapet. I august 2007, mens han kjørte bil i jobbsammenheng, kolliderte han og fikk nakkeskader. Kunde B hadde bilforsikring som inkluderte førerulykke i Gjensidige forsikring (Jæren tingrett 2013:2). Gjensidige aksepterte i utgangspunktet at de var ansvarlige for Kunde Bs tap, og betalte omkring 350 000 kr for å erstatte dette. Det ble ikke foretatt flere utbetalinger da Gjensidige var av den oppfatning at vedkommendes arbeidsevne ikke var redusert, og at han derfor ikke ville lide noe tap i fremtiden. Kunde B tok ut stevning 10. april 2012, med påstand om å bli tilkjent erstatning

fastsatt etter rettens skjønn, beregnet av hans advokat til i overkant av 7 millioner kroner (Jæren tingrett 2013:3). Gjensidige benyttet spaning og videoopptak for å begrunne at Kunde B hadde arbeidsevne. Tingretten kom til at Kunde B ikke fikk medhold i sitt krav om ytterligere erstatning, og Gjensidige fikk delvis medhold i sitt krav om tilbakebetaling. Retten refererer til vitnesbyrd under rettssaken, men også i stor grad til videobevis som grunnlag for sin avgjørelse (Jæren tingrett 2013:7-10). Kunde B anket dommen til Gulating lagmannsrett, og ankeforhandlingen er berammet til 19. juli 2014 (Saksbehandler lagmannsretten, personlig kommunikasjon, 07. april 2014).

Kunde C

Kunde C frontkolliderte med en buss i høy hastighet i mai 1996. Han fikk skrens og hans bil kom over i motgående kjørefelt, og han fikk av politiet forelegg for sin kjøring. Han vedtok derfor en avkorting på 25 % av sin forsikringsutbetaling. Kunde C var på ulykkestidspunktet daglig leder i et firma han også var pizzabud for (Oslo tingrett 2009:2). Han hadde ansvars- og førerulykkeforsikring på bilen sin hos Gjensidige forsikring (Gjensidige 2008a:1). I ulykken fikk Kunde C en skade, og ble etter sykehusinnleggelse overført til rehabilitering. Han hadde redusert bevegelighet i en arm, samt smerter i nakke og rygg etter ulykken. Gjensidige forsikring utbetalte i 2003 250 000 kroner i erstatningsoppgjør for skaden, uten at det fremgikk klart hva beløpet skulle dekke (Oslo tingrett 2009:2-3). Han har i perioder etter ulykken både vært uten arbeid, vært sykemeldt og arbeidet. I mars 2007 gikk Kunde C til søksmål mot Gjensidige for å få ytterligere erstatning. Kunde C ba i stevningen om at det ble oppnevnt rettssakkyndige. Vedkommende gikk så gjennom en rekke medisinske utredninger (Oslo tingrett 2009:2-3).

Etter at de sakkyndige hadde avgitt sine uttalelser, der de konkluderte med ulike grader av medisinsk invaliditet, opplyste Gjensidige at de på bakgrunn av et anonymt tips (Gjensidige 2008a:2) hadde foretatt observasjoner som ga grunn til å tro at Kunde C utøvde fysisk aktivitet langt utover det han tidligere hadde gjort inntrykk av at han var i stand til (Oslo tingrett 2009:3-4). Rettssaken ble dermed utsatt. Etter utsettelsen fremmet Gjensidige motsøksmål der de krevde tilbakebetaling av utbetalt erstatning. De anmodet også om at de rettssakkyndige skulle foreta nye medisinske undersøkelser. Flertallet av de sakkyndige nedjusterte sine invaliditetsberegninger som følge av de nye bevisene skaffet gjennom observasjon (Oslo tingrett 2009:4-5). Retten konkluderte som følge av den samlede

bevismengden med at Kunde C hadde krav på erstatning, men denne ble avkortet med ytterligere 25 %, noe som ga han en total erstatning på omkring 500 000 kr (Oslo tingrett 2009:11). Kunde C anket ikke sin sak (Kunde Cs advokat 2014).

Kunde D

Kunde D var i 2002 utsatt for en arbeidsulykke i forbindelse med riving av en vegg på et lager (Finansklagenemnda Person 2011:1). Han meldte dette som yrkesskade til Gjensidige Forsikring i mars 2005. I september 2005 avslo selskapet hans krav, ved å henvise til to spesialisterklæringer som viste at det var usannsynlig at det var en årsakssammenheng mellom mannens plager og ulykken, og mellom plagene og økonomisk tap. Kunde D fremmet så i juni 2008 krav om ménerstatning, utgifter, inntektstap og grunnerstatning på til sammen i underkant av 3 millioner kroner. Selskapet skulle så utbetale en erstatning på omkring 50 % av dette. Partene avholdt i april 2010 et forhandlingsmøte for å beregne erstatningen (Finansklagenemnda Person 2011:3). Under møtet vedgikk selskapets saksbehandlere at to av selskapets utredere uanmeldt hadde møtt opp hos Kunde D, og hadde en samtale om og viste frem blant annet filmopptak og spaningsrapporter (Finansklagenemnda Person 2011:4). I brev til Kunde Ds advokat i mai 2010 avslo selskapet å utbetale noen form for erstatning. Som grunnlag for dette viste de til at vedkommende bevisst hadde gitt uriktige opplysninger om sin funksjon og situasjon i årene etter ulykken, der observasjoner var brukt som bevis (Finansklagenemnda Person 2011:5). I november 2011 klaget Kunde D avslaget og bruk av observasjon og video som bevis inn til Finansklagenemnda Person. Nemnda kom frem til at saken reiste så mange medisinske og faktiske spørsmål, innebefattet etiske spørsmål, at den ikke egnet seg for nemndsbehandling, og saken ble avvist (Finansklagenemnda Person 2011:1).

6.2.2 Samtykke

Kunde E

Kunde E ble påkjørt i jobbsammenheng og fikk en nakkeskade. Etter å ha vært gjennom medisinske utredninger og levert ut informasjon fra journal hos lege fikk hun fastslått en viss invaliditetsgrad. Hun forteller:

Forsikringsselskapet og jeg var enige om at jeg var 30 % arbeidsufør og jeg var 30 år. Selskapet synes det var passende å tilby meg 300 000 kroner – og det var visstnok et endelig tilbud. Jeg ringte da skadesjefen i selskapet og tilbød ham pengene mot at jeg fikk 30 % av hans lønn og pensjon i hans levetid. Han var en god del eldre enn meg. Han synes det var usakelig, det synes ikke jeg (Kunde C).

Selskapet benyttet medisinske opplysninger hentet inn uten hennes samtykke for å begrunne sitt forslag til oppgjør. Imidlertid hadde kunde C en fyldig CV som motbeviste deres påstander, og hun fikk dermed utbetalt et høyere beløp i sitt endelige oppgjør.

Kunde F

Kunde F søkte om uførepensjon fra sitt forsikringsselskap KLP i 1999, og fikk innvilget dette 100 % samme år. Etter at F ikke ga KLP informasjon hun var forpliktet til å gi, utførte KLP i 2005 det de omtaler som en ”rutinemessig revurdering av pensjonssak”. De ble da oppmerksomme på at det over et halvt års tid var blitt utbetalt for mye pensjon. KLP stoppet Fs utbetalinger og krevde det feilutbetalte beløpet tilbake (KLP 2008:1). I forbindelse med ankebehandling av denne saken i domstolene (Sivilombudsmannen 2009), innhentet KLP opplysninger fra NAV, ved hjelp av en fullmakt F hadde signert da hun søkte pensjon i 1999 (KLP 2008:1). Fullmakten lød slik:

Undertegnede samtykker i at KLP, i den grad det er nødvendig, innhenter ytterligere opplysninger hos de leger som er oppgitt av undertegnede, eller andre tjenestepensjonsordninger, arbeidskontor, trygdekontor eller fylkestyngdekontor som undertegnede er knyttet til, for bedømmelse av søknaden (Sivilombudsmannen 2009).

NAV leverte etter denne fullmakten ut Fs fullstendige “trygdemappe” (Sivilombudsmannen 2009), altså svært mange dokumenter de hadde om vedkommende. F klagde inn disse forholdene til både Datatilsynet og Sivilombudsmannen, og NAV og KLP fikk kritikk for sin fremgangsmåte i begge instanser (Sivilombudsmannen 2009, Datatilsynet 2008). KLP fikk på bakgrunn av den innhentede informasjonen medhold i Trygderetten om sitt krav om tilbakebetaling (KLP 2008:1).

6.3 Kontekst

For å undersøke de beskrevne sakene vil analysen her integreres i rammeverket kontekstuell integritet. Først vil den gjeldende konteksten beskrives, før aktører, formidlingsprinsipper og

attributter undersøkes. Deretter vil praksisens normative sider drøftes. De presenterte sakene og utredningsmetodene som her har blitt benyttet befinner seg i en forsikringskontekst. Dette er en kontekst der de aller fleste nordmenn har anledning til å beskytte seg økonomisk mot skade og ulykke, mot jevnlig innbetalinger. Dette er en omfattende kontekst med mange ansatte og sterke interesser.

Beskrivelsen over viser at det i denne konteksten nå benyttes nye sosiotekniske praksiser, nemlig overvåkning og overtredelse av samtykke. Praksisene er sosiotekniske fordi de er avhengige av menneskene som utfører dem, firmaene de er ansatt av og teknologien som benyttes for opptak og overføring av informasjon. Bruken av sosiotekniske praksiser reguleres av normene i konteksten. Sosiotekniske praksiser har likheter med overvåkningsbegrepene i STS-teori. Utrederne, kameraene og saksbehandlerne virker sammen i nettverk, der alle aktørene er avhengige av hverandre. Overvåkingen kan også beskrives som panoptisk på den måten at kundene aldri kan vite når eller om de observeres eller innhentes informasjon om. De har heller ikke noen kontakt med personen som overvåker dem, og overvåkingen er ikke avhengig av en bestemt utreder for å kunne fungere. Imidlertid fører denne typen overvåking ikke til at utrederne får se alle deler av kundenes liv til enhver tid. Teknologien som benyttes for spaning og observasjon fanger opp små biter av kundenes handlinger, og dette illustreres best ved hjelp av situert overvåking.

6.3.1 Normer

Forsikringskonteksten reguleres av flere ulike normer. Foruten uskrevne normer, som er vanskelige å undersøke i en oppgave uten deltagende observasjon, styres behandlingen av personopplysninger i konteksten av personopplysningsloven, forsikringsvirksomhetsloven og forsikringsavtaleloven. Disse ble redegjort for i kapittel 2. I tillegg reguleres konteksten av forsikringsbransjens felles etiske retningslinjer og en bransjenorm som er under utvikling.

Felles etiske retningslinjer

Forsikringsselskapenes “Felles etiske retningslinjer ved utredning av svindel og kriminalitet” er laget av Finans Norge (FNO) og publisert i juni 2011. Her beskrives hvilke metoder som bør benyttes når forsikringsselskapene bedriver utredning av sine saker. Utredning setter store krav til utredernes profesjonalitet, slik at personvern og rettssikkerhet ivaretas samtidig som

uærlige kunder blir avslørt (Finans Norge 2011:2). Formålet med retningslinjene er å “bidra til at utredningsarbeid er i tråd med etisk forsvarlige prinsipper” og å “bidra til at utredningsarbeid munner ut i riktig konklusjon uansett resultat for selskap og/eller kunde”. Det understrekes at retningslinjene gjelder for alle ansatte, både interne og eksterne utredere, og for alle former for forsikring (Finans Norge 2011:3).

De etiske retningslinjene krever at utredere skal være redelige og etterstrebe objektivitet i alt sitt utredningsarbeid. Det skal hentes inn opplysninger som viser alle sider av saken, også det som er ugunstig for selskapet. Selskapene skal ikke belønne utredere ut ifra hvor mange svindeltilfeller de avdekker (Finans Norge 2011:3). Alt utredningsarbeid skal være faglig forsvarlig og kunne etterprøves, og metodene skal være godt dokumenterte og faglig holdbare. Retningslinjene sier også at dersom det er relevant og tillat bør dokumentasjon gjøres ved hjelp av lyd- og bildeopptak da dette “fremmer rettssikkerheten til kunden i tillegg til at det er god dokumentasjon for senere saksgang” (Finans Norge 2011:4). Lydopptak skal kun gjøres etter godkjenning fra kunden. Videodokumentasjon skal ikke krenke privatlivets fred, og skal ikke gjennomføres kontinuerlig, over lang tid eller med fastmontert utstyr (Finans Norge 2011:4). Observasjon uten personlig kontakt på offentlig sted er akseptert i retningslinjene, men det skal normalt sett ikke gjøres observasjoner på steder der kunden har skjernet seg for innsyn. Deltagelse i “situasjoner eller nettverk/grupper” under skjult dekke kan enkelte ganger være nødvendig for å oppnå informasjon. For å vurdere om dette er forsvarlig må utrederen ta hensyn til hvordan interaksjonen påvirker kunden, om det gir innsyn i private forhold og om kunden har forsøkt å skjerme seg mot dette (Finans Norge 2011:4). Å påvirke hendelser for å fremkalle bevis kan noen ganger være tillat. Her må utrederen vurdere de samme kriteriene. Utrederen skal i utgangspunktet bruke sin egen identitet, men dersom det ikke er mulig å få tilgang til nødvendig informasjon uten å skjule sin identitet, må man sikre at man ikke “påvirker handlingene til kunden i urimelig grad” (Finans Norge 2011:5).

Disse retningslinjene har flere trekk som gir mulighet for bruk av observasjon og spaning i skadesaker. Selv om både gunstig og ugunstig informasjon om kunden skal hentes ut, utelukker ikke dette at selskapene fritt kan vekke opplysningene etter eget ønske i et skadeoppgjør. Det betyr også at selskapene kan velge å ikke benytte bevis som er gunstig for kunden i en eventuell rettssak. Det benyttes også flere uklare begreper. Metodene skal være

faglig forsvarlige og holdbare, men det skrives ikke noe om hvilke vurderingskriterier dette skal måles etter. Det står også at videodokumentasjon ikke skal utføres over *lang* tid, at utredning skal avsluttes innen *rimelig* tid, at det *normalt* ikke skal gjøres observasjoner innenfor skjermet område, at utredere i *utgangspunktet* skal benytte sin egen identitet, og at de ikke skal påvirke kundens handlinger i *urimelig* grad (Finans Norge 2011:4). Disse ordvalgene gjør retningslinjene tvetydige og overlater de viktige vurderingene til utrederne selv. I tillegg skal utrederne ved skjult deltagelse eller ved påvirkning av hendelser (for å avsløre svikaktige handlinger), vurdere hvordan dette påvirker kundens aktiviteter, deres innsyn i private forhold og kundens forsøk på å skjeme seg. Også dette bygger på at utrederen selv skal gjøre en vurdering, uten at det slås fast hva som er for mye påvirkning eller hvor mye innsyn i det private som er for mye. FNOs ansatte sier i intervju at de selv har sett at disse retningslinjene har blitt litt misbrukt fordi de har blitt sett på som styrende dokumenter. De er heller ment som en vid veiledning, og de ansatte mener de burde vært konkretisert i større grad.

Bransjenorm

Fordi retningslinjene oppleves som uklare forteller de ansatte i FNO at det skal utvikles en bransjenorm for å regulere utredning. Den nye bransjenormen for utredning utarbeides av FNO i samarbeid med forsikringssekselskapene, Datatilsynet og andre interessenter. Den vil knyttes direkte opp mot svindel på liv- og uføreforsikring, og tar sikte på å skape en ensartet praksis for utredning hos alle selskapene. De forteller at de i utgangspunktet ønsket å vente til tilsynssaken mot Gjensidige var avsluttet før normen ble utarbeidet, men da tilsynssaken ble anket til Personvernemnda ble arbeidet påbegynt tidligere enn planlagt. Arbeidet pågår fortsatt (mai 2014), og et utkast skal ferdigstilles før sommeren (Bjerke, personlig kommunikasjon, 30. april 2014).

6.3.2 Verdier

Normene i en kontekst benyttes for å fremme en rekke verdier (Nissenbaum 2010:134). Ikke alle verdier kan oppdages dersom man ikke er en aktiv del av konteksten, men en substansiell del av disse kan avdekkes i aktørenes skriftlige kommunikasjon. Det er her søkt å avdekke verdiene i forsikringskonteksten ved å se på hvordan de kommer til uttrykk i

bransjeorganisasjonens standpunkter, i relevante rettsdokumenter, samt i forsikringsselskapenes uttalte mål, visjoner og verdier.

En viktig verdi i forsikringskonteksten er å forhindre svik. Bjerke i FNO illustrerer dette ved å si: “Hvis du innretter deg på å gi lite opplysninger eller feil opplysninger for å få uførepensjon, og så fingerer du da kanskje en uføresituasjon [...] så er jo det penger fra et straffbart forhold, for det er jo et bedrageri mot selskapet” (Bjerke, FNO). Forsikringssvindel er altså et straffbart forhold. Bjerke mener at dersom man har en ”liten videosnutt” som viser hvor en person har vært eller hva personen har gjort, vil dette være med å opplyse saken. Han sier også at dersom man mistenker svindel er det viktig å avdekke dette, slik at det kan få mediedekning og på den måten kan gi en preventiv effekt. FNO uttaler også, på sine nettsider, at forebygging av forsikringssvindel er viktig av hensyn til samfunnet og den enkelte forsikringskunde. De skriver at “Forsikringsfellesskapet skal ikke belastes for at enkeltpersoner svindler på forsikringen” (Finans Norge (uten dato)). De fremhever slik svindels negative virkninger, og at forsikringskonteksten er et fellesskap der alle er avhengige av hverandre. De skriver også at selv ærlige kunder kan oppleve spesielle skader eller unormal skadehyppighet, og at også disse har interesse av kompetente organer som avslører svindel (Finans Norge (uten dato)). Forsikringsselskapet If skriver på sine nettsider at forsikringssvindel går ut over alle, og innebærer store summer som ærlige kunder blir belastet for dersom dette ikke oppdages. De skriver at ”hensynet til kundene [ved etisk utredning] er viktig for oss, men dersom vi får mistanke om forsikringssvindel vil vi undersøke saken nøye” (If (uten dato)b). Eikagruppen skriver på sine nettsider at de jobber med skadeforebygging og arbeid mot svindel, og at dette kommer kundene og samfunnet for øvrig til gode (Eika (2014)).

Ønske om inntjening er også en verdi i konteksten. Lund og Bjerke forteller at det kun er i saker der store summer er involvert at det brukes overvåkning:

Personvernet skal jo hele tiden veies opp mot et eller annet [...]. Og en av faktorene i dette, som jeg mener Datatilsynet rett og slett glemmer litt, er behovet for å skjønne at personvernet har en sterk posisjon, men ikke for enhver pris. Det kan jo ikke være slik at man skal sitte og se på at forsikringsselskapene blir svindlet for mangfoldige millioner i året, fordi man ikke får lov til å bruke metoder, eller fordi man ser at politiet ikke har tilstrekkelig ressurser til å gjøre det (Lund, FNO).

Her forteller Lund om hvordan personvernet har en betydning i konteksten, men at selskapenes inntjening også er viktig. Dersom personvernet får et absolutt fortrinn, er

konsekvensen for selskapene at de vil tape svært mye penger. I Kunde As sak i lagmannsretten skriver dommerne:

Lagmannsretten legger til grunn at utilbørlig ervervede lyd- eller videoopptak som hovedregel ikke skal tillates ført som bevismiddel i sivile saker. En tillatelse til å fremlegge bevisene vil kunne virke støtende og oppfattes som en fortsatt krenkelse. Hensynet til sakens opplysning tilsier imidlertid med styrke at beviset bør tillates fremlagt. Det dreier seg om et erstatningskrav på nesten 5 millioner kroner (Eidsivating lagmannsrett 2013a:7).

Dette viser at inntjening er en viktig verdi i konteksten, og at denne verdien for lagmannsretten er viktigere enn personvernet i den aktuelle saken. If skriver på sine nettsider at avslørt forsikringssvindler beløper seg til omtrent 500 millioner kroner årlig, samtidig som det finnes store mørketall. De skriver også at “500 millioner kroner er mange penger, et uakseptabelt beløp som vi og andre forsikringsselskaper ikke ønsker at ærlige kunder skal være med på å betale” (If (uten dato)b).

Åpenhet og tillit er også verdier som forsikringsselskapene fremhever. En av Storebrands kjerneverdier er at de skal være til å stole på, “vi er transparente og tydelige til kundens beste” (Storebrand (uten dato)a). Tryg forsikring skriver at de “møter mennesker med respekt, åpenhet og tillit” (Tryg (uten dato)). Forsikringsselskapet Eika skriver at “forholdet til kundene preges av gjensidig tillit og åpenhet” (Eika (2014)). KLP skriver at de skal vise åpenhet i relasjon med kunder, og at de ønsker å være åpne med hvordan de arbeider (KLP (uten dato)). I Finansklagenemndas resonnering i Kunde Ds sak refereres det også til tillitsforholdet i forsikring (Finansklagenemnda Person 2011:5). I intervju opplyser FNO om at de også er opptatt av at forsikringsbransjen skal fremme åpenhet om sin utredningsvirksomhet. De sier at “jo mer transparente selskapene er på dette, ved å si hva de gjør og hvordan det gjør det, desto mer legitimt blir det” (Lund, FNO). Lund forteller at det å late som om utredning ikke eksisterer, å ikke fortelle om det eller å prøve å bagatellisere det er uheldig. Dette fordi det er en krevende problemstilling og et dilemma selskapene står i. Hun konkluderer slik: “Det er jo alltid slik at når man opplever at man kommuniserer ting som er vanskelig, så øker man trykksfølelsen og forståelsen, enn at man ikke snakker om det” (Lund, FNO).

Ansvar for sine kunder og samfunnet generelt fremheves som viktig av mange forsikringsselskaper. Gjensidiges slagord er “Vi skal kjenne kunden best og bry oss mest”

(Gjensidige (uten dato)). Storebrand formidler noe av det samme når de skriver: “Vi har ett [sic] stort ansvar for samfunnet rundt oss, for menneskelig trivsel og å skape en god og transparent finansbransje som er preget av etikk” (Storebrand (uten dato)b). Enter forsikring skriver at “Du skal alltid oppleve at du er et menneske vi virkelig bryr oss om” (Enter forsikring (uten dato)). If er også opptatt av samfunnsansvar, og skriver at “i forsikring gjelder prinsippet om å stå sammen i et fellesskap” (If (uten dato)b). På sine nettsider fremhever de at de vil bidra til et samfunn der alle kan leve i trygghet, og at deres forsikringer gir økt trygghet for enkeltpersoner, bedrifter og hele samfunnet. “Forsikring er kort og godt hjørnesteinen i et velfungerende samfunn”, skriver de, og fremhever at i situasjoner der “noe uventet skjer” er alle ekstra sårbare og “trenger minst av alt nye problemer” (IF (uten dato)c). KLP skriver at de ønsker å være ansvarlige med sin virksomhet, og at “eierne forventer god avkastning, men er ikke likegyldige til hvordan de oppnår denne avkastningen” (KLP (uten dato)). I lagmannsrettens bevisavskjæring i Kunde As sak vises det til at forsikringssvindel er et alvorlig samfunnsproblem (Eidsivating lagmannsrett 2013a:4). FNOs ansatte mener at forsikringsselskapene har et samfunnsansvar ved å sørge for at de ikke blir svindlet. Av dette kan man slutte at å ta samfunnsansvar, ta vare på sine kunder og å skape trygghet er verdier i forsikringskonteksten.

6.4 Aktører og formidlingsprinsipper

Formidlingen av informasjon i forsikringskonteksten skjer ved hjelp av ulike typer aktører, og ved hjelp av prinsipper som beskriver forventningene partene har til informasjonsoverføringen (Nissenbaum 2010:142). I alle de beskrevne sakene er informasjonssubjektet forsikringskunden, og mottakeren av informasjon er deres respektive forsikringsselskap.

I sakene der informasjonen er samlet inn ved hjelp av observasjon⁷ er utredere avsendere av informasjonen. Kunde B ble spanet på av Gjensidiges utredere (Jæren tingrett 2013:8), og Kunde D ble også observert av forsikringsselskapets utredere (Finansklagenemnda Person 2011:3). I Kunde As sak ble observeringen foretatt av både forsikringsselskapets ansatte og utredere i det eksterne konsultentselskapet FaVer (Gjensidige 2013c:4). I kunde Cs sak var det

⁷ I det benyttede kildematerialet skiller det sjelden eksplisitt mellom ren observasjon og filming med håndholdt kamera. Det tas derfor forbehold om at noen av aktivitetene som omtales som observert, også kan ha blitt filmet.

også involvert både interne og eksterne utredere (Gjensidige 2008b:2). I disse sakene er formidlingene av informasjon gjort av utredere i et ansettelsesforhold, mot betaling. Informasjonssubjektene har ikke hatt kontroll over hva slags informasjon som er hentet inn.

I sakene med overtredelse av samtykke er avsenderne institusjoner. I Kunde Es sak er hennes legesenter avsender. I kunde Fs sak er hennes lokale NAV-kontor avsender. Trygdemappen ble i Kunde Fs tilfelle utsendt på bakgrunn av en utdatert og ikke relevant fullmakt, noe som bryter med NAVs rutiner. Sivilombudsmannen kritiserer dette ved å vise til at selv om NAV trodde de behandlet en utlevering som gjaldt en søknad om uførepensjon, og ikke en ankebehandling slik realiteten var, burde de gjort videre undersøkelser på grunn av det store gapet i tid (Sivilombudsmannen 2009). I begge disse sakene har formidlingsprinsippene mellom subjekt og mottaker i utgangspunktet vært konfidensialitet og samtykke. Samtykket er gitt under spesielle omstendigheter. Dette fordi disse samtykkene var en nødvendighet for å få utbetalt forsikringsoppgjør. Dette kan ikke kalles tvang, men må kunne omtales som samtykke under press. Imidlertid er informasjon langt utover det som ble dekt i samtykket er sendt forsikringselskapene i begge disse sakene. Denne utsendelsen er uregulert og ikke samtykket til, og kan følgelig ikke dekkes av noen formidlingsprinsipper.

6.5 Attributter

Attributter vil si informasjonens type og innhold (Nissenbaum 2010:143). I de beskrevne sakene er det formidlet flere ulike typer informasjon.

6.5.1 Overvåkning

Kunde A

Kunde A ble observert i en periode over to måneder. Det ble gjort totalt 17 observasjoner, med varighet fra 1 time og opptil 12 timer sammenhengende (Advokatfirmaet Norman 2013:2). Konsulentfirmaet FaVer observerte 9 hele arbeidsdager. I observasjonsperioden ble det filmet i 26 minutter. I hovedsak er observasjonene gjort på industriområdet A har forretningslokaler, men også av reise mellom jobb og hjem og private gjøremål underveis (Datatilsynet 2014:4). De ansatte i Datatilsynet forteller at vedkommende til tider parkerte

utrederne inne, da de satte sin bil på en skogsvei han eide. I forbindelse med observasjonene er det gjort skriftlige rapporter med nedtegninger av personopplysninger, både om forsikringskunden selv og andre personer (Datatilsynet 2014:4). Fra overvåkningen av Kunde A ble det i retten fremlagt spaningsrapporter og videofilm. Av rapportene fremgår det at det finner sted en løpende overvåkning av det han foretar seg, inkludert påkledning, matvalg, tidspunkt for røykepauser og hvem vedkommende oppholder seg sammen med. Dette er tillagt spanernes vurderinger om hva han skal, og hvorfor (Advokatfirmaet Norman 2013:2). Her kommer det frem at den første dokumenterte observasjonen fant sted 31. august 2012, og ble gjennomført av forsikringsselskapets egne ansatte (Datatilsynet 2014:3). De besøkte da kundens bolig, og spurte samboeren om hans daglige gjøremål og arbeidsinnsats på en eiendom han eier sammen med samboeren. Et utdrag av dette besøket, skrevet fra utrederens synspunkt, følger nedenfor:

Damen sa at det var hun som bodde i huset sammen med sin samboer. Jeg spurte om det var lagt ut tomter til salgs på område og pekte ned mot tomten jeg hadde fått opplyst at G og A hadde kjøpt hver sin del av. Damen sa at det var hennes samboer som hadde planert og laget i stand området og at det var han som eide det. Jeg spurte om det fortsatt var noen tomter til salgs og om de lå ute på det åpne markedet. Damen sa at tomtene ikke hadde ligget annonsert noe sted, men at samboeren hadde solgt 8 stykker. Hun sa at det fortsatt var flere tomter, men var usikker på når samboeren ville selge disse. Jeg spurte om de hadde hatt et firma til å planere ut og selge tomtene for dem. Damen sa at dette hadde samboeren gjort selv, da han var gravemaskinfører og drev eget firma. Jeg spurte damen om hvem jeg skulle snakke med hvis jeg ville kjøpe tomt. Damen sa at jeg gjerne kunne få telefonnummeret til samboeren og ringe han. Hun sa at det var han som hadde styringen på salget av tomtene. Damen gikk inn i huset og kom tilbake med en gul filofaxlapp hvor hun hadde skrevet: [...]. Jeg spurte om det var mulig å treffe han hjemme på dagtid. Damen sa at A var på jobb på dagtid og at han jobbet lange dager. Hun sa at han jobbet i anleggsbransjen, det var derfor bedre å ringe han. Det var letteste måten å treffe A på (Eidsivating lagmannsrett 2013b:14).

Dette sitatet viser at samboeren ved besøket ikke ble informert om at utrederen opptrådte som representant for Gjensidige. Tilsvarende spørsmål som ble stilt kunne samboeren ha nektet å svare på i retten (Datatilsynet 2014:6).

Gjensidige skriver at de gjennom observasjon kun har kontrollert at kunden faktiske funksjonsevne er i samsvar med den beskrivelse han har gitt dem (Gjensidige 2014:4). Om hjemmebesøket som fant sted 31. august 2012 skriver selskapet at domstolene ikke har lagt forsikringskundens fremstilling av denne til grunn. De skriver at besøket ble gjort for å få et

svar på hvor kunden faktisk bodde, og at besøket ikke var en del av observasjonen. De skriver allikevel at den ansatte nedtegnet opplysninger etter besøket, men at dette måtte ses på som legitimt for senere å kunne vurdere disse opp mot andre opplysninger i saken (Gjensidige 2014:4).

I lagmannsretten ble de filmede observasjonene kun vist frem som et redigert opptak på 9 minutter. Opptaket viser 9 korte sekvenser med ankomst og adgang på arbeidsplassen, samt enkelte bevegelser inne på byggeplassen. Retten konkluderte derfor med at filmingen og observasjonene innebar mindre krenkelse enn i lignende saker (Eidsivating lagmannsrett 2013a:7). I kontrast til dette argumenterte Kunde As advokat i brev til Datatilsynet med at opplysningene fremlagt i retten ikke er tilstrekkelige i henhold til Personopplysningsloven. Dette fordi små snutter med redigert film ikke gir et dekkende nok bilde til å kunne si noe om forsikringskundens helse (Advokatfirmaet Norman 2013:6), og dermed ikke kan opplyse saken tilstrekkelig. Lagmannsretten konkluderte med at bevisførselen knyttet til observasjonene i liten grad var egnet til å kaste lys over spørsmålet om Kunde A var i stand til å arbeide, da observasjonene kun viser når han kommer og går fra arbeidsplassen, ikke om han utfører arbeid. I sin avgjørelse støtter de seg i større grad til vitneutsagn, selv om de også i stor grad refererer til besøket av Gjensidiges utreder den 31. august (Eidsivating lagmannsrett 2013b:13-14).

Kunde B

Kunde B ble observert på sin arbeidsplass over fem dager av Gjensidiges utredere. Han ble filmet mens han låste opp kontoret, kjørte traktor og fylte på sand og grus. Selv om videoopptakene er gjort uten lyd ser retten på hans kroppsspråk og antar at han ”fordeler arbeid og setter de andre i sving” (Jæren tingrett 2013:8). Han er også filmet mens han kjøper byggemateriell, og mens han ankommer byggeplasser med elektriskmateriale alene. Dette kan ifølge retten tyde på at han gjør elektrikerarbeid selv. Retten konkluderte med at det fremstår som om Kunde B har arbeidet langt mer enn det han har opplyst, og har hatt funksjoner i bedriften (Jæren tingrett 2013:8-9).

Kunde C

Kunde C ble observert mens han utførte fysisk aktivitet han tidligere ikke hadde vist at han var i stand til (Oslo tingrett 2009:4). Gjensidige observerte han i tre dager i begynnelsen av 2008 (Gjensidige 2008b). De fulgte han med bil, og observerte og nedtegnet at han gikk ut av

sin bopel, kjørte sine barn i barnehage, drakk kaffe og parkerte ved bensinstasjon og handlesenter (Gjensidige 2008b:2-5). Han ble også observert mens han arbeidet i brorens firma. Der observerte de at han var med på varelevering og henting i andre byer, at han losset og lastet tunge varer og at han monterte en henger. Han ble også observert da han hjalp til med flytting, formidlet bildeler og utførte mekanikerarbeid (Oslo tingrett 2009:7).



Figur 2: C og kollega under observasjon



Figur 3: C og kollega monterer henger.⁸

Det ble tatt omkring 330 bilder og 18 minutter med videofilm av han disse dagene, og han ble observert i cirka 22 timer til sammen (Gjensidige 2008b). Ifølge hans advokat kom det frem i retten at C lastet varer både manuelt og ved hjelp av tralle og truck, men at sistnevnte ikke ble tatt bilder av under observasjonen, eller fremlagt i retten (Advokat Kunde C, personlig kommunikasjon, 29. april 2014). Oslo tingrett kom frem til at det var sannsynlig at han hadde jobbet andre dager enn da han ble observert. Den fant det derfor bevist at han i tillegg til det observerte arbeidet gjorde flere andre oppdrag for firmaet, om enn ikke i samme omfang som i observasjonsperioden (Oslo tingrett 2009:9).

⁸ Bilder hentet fra Gjensidige (2008b). Prosesskrift og motsøksmål til Oslo tingrett - bilag 2, med tillatelse.

Kunde D

Kunde D ble observert utenfor sitt hjem og i hjemmets nærområde. Forsikringsselskapet ble tipset om at han og hans datter skulle på ferietur til Praha, og to utredere fulgte denne reisen og foretok observasjoner også der (Finansklagenemnda Person 2011:3). Finansklagenemnda skriver at det ikke var samsvar mellom kundens beskrivelse av sin situasjon og funksjonsevne og selskapets observasjoner ved hans hjem og i Praha. Utredere gjorde opptak og tok bilder som viste at han “fremstod som helt ubesværet i forhold til handlinger og situasjoner som han selv eller hans hustru hadde oppgitt at han ikke klarte eller unngikk” (Finansklagenemnda Person 2011:4). Kunde Ds opplevelser viser at hans forsikringsselskap brukte betydelige ressurser på utredning av hans sak.

6.5.2 Samtykke

Kunde E

Kunde E underskrev en samtykkeerklæring der hun ga tillatelse til at relevant erfaring skulle kunne hentes ut fra de siste 5 årene før ulykken. Hun forteller:

Jeg fikk et skjema jeg skulle skrive under på, at jeg samtykket til at de skulle få vite alt om helsen min de siste fem år. Men da sa jeg at nei, dette er nakke/hode, punktum. Dere får ikke vite noe annet. Dere trenger ikke vite noe om underlivet mitt fordi jeg har en sak på nakke. Og det hadde de jo litt vanskelig for å akseptere (Kunde E).

Hun forteller at hun spesifiserte på samtykkeerklæringen med kulepenn at forsikringsselskapet bare kunne hente informasjon om hennes helse vedrørende hode og nakke, ikke alt de kunne finne relevant. Forsikringskunden gikk altså aktivt inn og bøttest på problemet med for vide samtykkeerklæringer som har blitt nevnt av både Datatilsynet og Finans Norge. Imidlertid var dette ikke tilstrekkelig for selskapet:

Noen måneder før ulykken skjedde bodde jeg en stund et annet sted, og da fikk jeg utvidet førerkort og hadde en idrettskade i en annen del av kroppen. Og da var jeg jo også hos legen. Og han mente at det var lite relevant, jeg hadde jo skrevet i fullmakten hode og nakke. [...] Så han skrev til forsikringsselskapet at her var det ingenting. Og det nektet forsikringsselskapet å godta. Legen ringte meg og spurte om vi skulle la dem få full journal? Ja, og så fant vi ut at vi kunne la dem få det da. Det gjaldt jo da bare en leddskade etter idrettsaktivitet og utvidet førerkort (Kunde E).

Her ser vi at forsikringsselskapet gikk inn og ønsket opplysninger fra hennes begrensede journal hos en lege hun hadde vært hos to ganger, på tross av at legen selv mente dette ikke var relevant for nakkeskaden. I tillegg til dette sendte hennes primære legekantor hele hennes journal til forsikringsselskapet, etter å ha fått tilsendt den samme samtykkeerklæringen:

Det ene legekantoret mitt, jeg har da vært der siden jeg ble født, de sendte hele journalen min. Fra jeg var født, omtrent. Der sto det også at jeg hadde migrene, det er ikke noe stor hemmelighet det. Men da prøvde de å påstå at det var migrenen som gjorde det (Kunde E).

Kunde Es opplevelser illustrerer her hvordan fullmakt begrenset i tid ikke garanterer at de aktuelle instansene kun sender relevant informasjon. I denne situasjonen brukte forsikringsselskapet informasjonen som var sendt utenom samtykket for å kunne begrunne et mer begrenset skadeoppgjør.

Kunde F

KLP ba i brev form i 2007 om utlån, eventuelt kopi av Kunde Fs saksmappe og trygdemappe fra hennes lokale NAV-kontor (KLP 2008:2). NAV utleverte da Fs trygdemappe i sin helhet (Sivilombudsmannen 2009). Disse dokumentene ble skannet og lagret av KLP (KLP 2008:3). F påpekte i sin kommentar til Sivilombudsmannen at en rekke av dokumentene i saksmappen ikke var relevante for saksbehandlingen. Sivilombudsmannen uttalte i sin påfølgende redegjørelse at “dokumentene i en såkalt trygdemappe må i alminnelighet antas å inneholde en rekke taushetsbelagte opplysninger. Det er følgelig av stor betydning at de offentlige organer som håndterer disse har rutiner som sikrer at opplysningene ikke tilflyter uvedkommende” (Sivilombudsmannen 2009). Han uttalte også at NAV neppe hadde foretatt en reell vurdering, og slo fast at dokumentene inneholdt sensitive opplysninger som fortsatt var omfattet av taushetsplikten (Sivilombudsmannen 2009).

6.6 Ny praksis og overvåking i STS

Presentasjonen av den nye praksisens aktører, formidlingsprinsipper og attributter viser at det gjennom overvåking av enkelte kunder er hentet inn store mengder informasjon.

Innsamlingen nærmer seg panoptisk når utredere observerer og filmer røykepauser, mat- og klesvalg, handlesteder, familiemedlemmer og reiser til utlandet. Enkelte har blitt observert

over mange timer og tatt svært mange bilder av. Av kunde E og F er det også anskaffet informasjon om store deler av deres liv gjennom trygdemappe og legejournal. Allikevel er dette bare bruddstykker av de overvåkedes liv. Det filmes ikke inne i bolig eller inne på arbeidsplassen, og videoopptakene av Kunde B gjøres uten lyd. Dokumentene som er hentet inn uten samtykke gir mange opplysninger, men det er også mye informasjon som ikke kan utleveres med denne metoden. Dette viser at selskapene til tider kun oppnår begrenset informasjon fra enkelte livsområder, som i Latours oligoptikon. I kunde As sak presenterer selskapet kun en liten del av videomaterialet i retten, og det samme gjelder utelatelsen av truck og tralle i bildene av kunde C. Dette korresponderer godt med situert overvåknings overvåkningsbegrep, fordi selskapet her kun henter ut og viser frem små, fargede deler av virkeligheten. Overvåkingen viser også tegn på friksjon, da lovverk og retningslinjer hindrer mer inngripende overvåking. Kunde A og E viser også tegn på motstand slik det beskrives i situert overvåking. Dette skjer når A parkerer utrederne inne på sin private skogsvei, og når E endrer fullmakten sin med kulepenn og spesifiserer at den kun gjelder for hode/nakke. Situert overvåking problematiserer også hvordan overvåking krever et betydelig arbeid, noe som illustreres av det store timeantallet og omfattende arbeidet utrederne har lagt ned i Kunde A og Cs saker.

6.7 Brudd på informasjonsnormene?

I analysen er det hittil gjennomgått og undersøkt hvilke aktører som har vært involvert i informasjonsformidlingen i de ulike sakene, hvilke prinsipper som har regulert formidlingene, hva slags informasjon som har blitt utvekslet og i hvilken kontekst dette har foregått. Denne informasjonen vil her benyttes for å undersøke hvorvidt det har forekommet et brudd på tradisjonelle informasjonsnormer.

I sakene der kunder har opplevd overvåking ved spaning, fotografering og filming er det for det første en endring i aktørene. Der det tradisjonelt har vært kundene som både har vært informasjonssubjekter og avsendere, har en ny gruppe nå kommet inn. Dette er de eksterne utrederne, profesjonelle etterforskere med politibakgrunn. Disse er mer effektive og har andre arbeidsmetoder og en annen kultur, og opptrer mer løsrevet fra selskapenes kontroll. Denne endringen fører i seg selv til nye formidlingsprinsipper. Tidligere ble opplysninger under skadeoppgjør i stor grad oppgitt i samtaler og brevkorrespondanse, riktignok under press, da

dette var en forutsetning for å få utbetalt forsikringsoppgjør, men dette ble alltid gjort med forsikringskundens vitende og vilje. Med den nye praksisen, overvåkning, ser vi i disse sakene at kunden blir informert i etterkant, og på den måten ikke har kontroll over hvilke opplysninger som blir samlet inn eller når dette gjøres. Informasjonen går via de nye aktørene som oppgir opplysningene mot betaling, i et ansettelsesforhold. Endringen innebærer også at attributtene endres. Filming av arbeidsplass, ved hjemmet eller på ferietur til Praha er helt andre former for informasjon enn kundenes og vitners egne beskrivelser av hvordan en skade oppstod eller oppleves i det daglige.

I sakene med utlevering av informasjon utover samtykke har det ikke forekommet noen endring i aktørene. NAV og legekantor har vært avsendere før og er det også nå. Imidlertid har det i stor grad funnet sted en endring av formidlingsprinsippene. Når utlevering via samtykke foregår på korrekt måte vil formidlingsprinsippene være godkjenning under press, men allikevel frivillig. I de beskrevne sakene har ikke informasjonssubjektene vært berørt av formidlingsprinsipper da de ikke har hatt noen kontroll over informasjonsutleveringen, mens de aktuelle institusjonene har gått ut over sitt mandat og styrende lovregulering ved å gi ut informasjon det ikke har vært samtykket til at skal utleveres. De tidligere gjeldende formidlingsprinsippene har ikke regulert denne informasjonsutsendelsen, men isteden blitt erstattet av et vakuum uten formidlingsprinsipper. Dette har også fått konsekvenser for attributtene. I tradisjonell utlevering av informasjon via samtykke skal informasjonen som utleveres være relevant for skaden som innebefattes av oppgjøret og begrenset til korrekt tidsrom. For både Kunde E og F ser vi at attributtene går ut over begge disse vilkårene, med massiv utlevering av svært sensitive opplysninger som resultat.

Det er på bakgrunn av disse endringene mulig å konkludere med at det har forekommet et brudd på informasjonsnormene. Det har funnet sted en omfattende endring i både formidlingsprinsipper og attributter, i tillegg til at nye aktører som skiller seg relativt sterkt fra de gamle har kommet til i sakene som involverer observasjon og spaning. Dette i seg selv betyr imidlertid ikke at den nye praksisen bør endres eller fordømmes moralsk. For å kunne si noe normativt om hvordan innhenting av informasjon påvirker kundenes personvern, er det derfor nødvendig å se på hvordan praksisen påvirker moralske og politiske faktorer, og til slutt hvorvidt den opprettholder og viderefører kontekstens grunnleggende verdier.

6.8 Moralske og politiske faktorer

Nissenbaum (2010:182) viser til at rettferdighet er en viktig verdi som bør måles når nye praksiser blir tatt i bruk. FNO argumenterer for at observasjon og filming kan fremme en rettferdig rettsprosess da dette viser et helere og mer dekkende bilde av saken. Kunde As advokat og Datatilsynet argumenterer derimot for at når et videomateriale på i underkant av en halv time redigeres ned til 9 minutter, som i kunde As sak, er det noe som forsvinner i prosessen, og at der er forsikringsselskapene selv som bestemmer hvilket bilde som skal ut i rettssalen. De ansatte i Datatilsynet argumenterer med at politiet, som det kan være naturlig å sammenligne med, har en objektiv etterforskningsplikt, som betyr at alle bevis skal frem i rettssaken, også de som taler for den tiltaltes uskyld. Slik er det ikke for forsikringsselskapene, som selv kan velge hvilke bevis de vil benytte. Dersom de filmer kunden på en helsemessig god dag og en helsemessig dårlig dag, og har mulighet til å kun vise frem den første, vil ikke dette fremme verdien rettferdighet.

Kundens grad av kontroll over sine personopplysninger er også en verdi som bør vurderes. Kontroll vil si i hvor stor grad kunden har oversikt over hvem som har informasjonen, hva de gjør med den, hvilke motiver de har og hvordan informasjonen skal brukes i fremtiden (Nissenbaum 2010:78). Både når kunder observeres og når journal og trygdemappe blir lest av uvedkommende, er det vanskelig for kundene å få oversikt over hva informasjonen som kommer frem skal brukes til i detalj. De vet heller ikke nøyaktig når denne informasjonen blir slettet. Kunder som har blitt filmet vet ikke nøyaktig hva de har gjort eller hvor de har vært under filmingen. Kunder som har opplevd urettmessig utlevering av opplysninger utover samtykke kan i etterkant få oversikt over hvilke dokumenter som er sendt urettmessig og hvilke sykdommer, skader eller personlige forhold disse beskriver, men de vil ikke få oversikt over alle personer som har lest dette eller får anledning til å lese dette i fremtiden.

Det er også interessant å se på hvorvidt den nye praksisen gir mer makt til de sterke, og således fremmer "information inequality". De nye praksisene for utredning kan sies å fremme en forskjøvet maktbalanse mellom aktørene. Det kan trygt hevdes at forsikringsselskaper og deres kunder har en ulik fordeling av makt. Særlig gjelder dette når det oppstår et skadeoppgjør, da kunden er relativt prisgitt selskapets rutiner dersom saken ikke tas inn for et klageorgan. Denne maktbalansen forskyves ytterligere dersom kunden ikke har kontroll over

hvilke opplysninger som hentes inn. Dette fordi praksisen gjør at kunden ikke har mulighet til å forberede seg mot eventuelle konfrontasjoner eller beskyldninger. Det er også verdt å merke seg at det er umulig for kunden å oppnå den samme, eller tilsvarende viktig, informasjon om selskapene eller deres ansatte.

Det bør også vurderes om de aktuelle personopplysningene befinner seg i den korrekte sfære, eller om det har oppstått "information injustice". Disse formene for innhenting av informasjon, og da særlig ved informasjonsinnhenting utover samtykke, fører også til at opplysninger som kan ses på som intime, sensitive eller personlige blir utlevert i en annen sfære enn det informasjonssubjektene ville ønsket dersom de hadde personlig kontroll over dette. Særlig er dette relevant her da kundene ikke har kontroll over eller kunnskap om hvem som mottar informasjonen eller nøyaktig hva den skal brukes til. Dette kan være informasjon om tabubelagte sykdommer eller behandlingsopplegg som de kun ville delt med sine nærmeste.

Observasjon og filming, når kunden er klar over det, kan også sies å begrense vedkommendes oppførsel og livsutfoldelse. Dersom en skadet kunde har en god dag, og for eksempel føler seg frisk nok til å foreta en liten sykkeltur, kan kjennskapen til at det kan sitte en utreder og filme bevis til en rettssak føre til at kunden velger å la dette være. En kunde har blitt observert på reise med sin datter, og selskapenes registrering og observering av dette kan tenkes å hindre kunders mulighet til reise, uavhengig av om svindel har forekommet. Denne typen begrensninger på fysisk aktivitet kan igjen svekke kundens helse og livskvalitet. Slik observasjon kan også forme forsikringskunders tankevirksomhet. Jeffrey Reinman (1976:30) argumenterer for at en overskridelse av personvernets grenser blir mer alvorlig jo lengre den foregår, uavhengig av om ny informasjon kommer inn (i Nissenbaum 2010:70). Dette illustreres av Kunde As opplevelser, der han og hans familie er usikre på om de fortsatt er under observasjon (Advokatfirmaet Norman 2013:4), og at hans kone og datter, ifølge Datatilsynet, derfor ikke er komfortable med å sole seg i hagen.

6.9 Ny praksis og kontekstens verdier

I redegjørelsen for kontekstens verdier tidligere i kapittelet kom det tydelig frem at forsikringskonteksten er styrt av mange og til dels motstridende verdier.

Forsikringselskapene har fremmet overvåkningens muligheter for å avsløre svik og begrense tapene dette gir, og på den måten øke sin inntjening. Samtidig har det i offisiell kommunikasjon også blitt lagt vekt på viktigheten av tillit mellom kunde og selskap, og åpenhet både rundt forretningsdriften og de nye formene for utredning. Det har også blitt formidlet en følelse av ansvar for kundene og samfunnet som helhet.

Bjerke i FNO forteller at bruk av en “liten videosnutt” ved mistanke om svik kan være med på å opplyse en rettssak. Det kan med noe tyngde argumenteres for at spaning med tilhørende spaningsrapporter, foto- og videoopptak og innhenting av personopplysninger utover samtykke forhindrer og avslører svindel og på den måten øker selskapenes inntjening. Disse formene for overvåkning går utover tradisjonell utredning, og genererer informasjon som vitneavhør, medisinske rapporter og samtaler ikke har mulighet til å fange opp. En utreder med et videokamera plassert utenfor en arbeidsplass, et hjem eller på en reise fanger inn øyeblikk som selskapene ellers ikke ville ha fått tilgang til. Dersom en kunde fingerer en skade eller sykdom, vil skjult observasjon til rett tid og sted kunne dokumentere dette på en relativt sikker måte. Dersom en kunde tidlig i livet hadde en sykdom som kan kaste lys over et skadeoppgjør, vil ubegrenset tilgang til legejournal eller trygdepapirer gjøre det mulig å oppdage dette. Ifølge selskapene koster avslørt svindel dem svært mange millioner i året, utenom svindel som ikke oppdages. De nye formene for utredning vil derfor sikre selskapene mot tap og gi økt inntjening.

FNO forteller at “jo mer transparente selskapene er på dette [skjult observasjon], ved å si hva de gjør og hvordan det gjør det, desto mer legitimt blir det” (Lund, FNO). Tillit og åpenhet blir også omtalt som viktige verdier av de aller fleste store forsikringselskapene. Imidlertid kan det hevdes at selskapenes bruk av denne typen observasjon ikke har vært kjent for folk flest. Ulike selskapers vilkår for uføreforsikring nevner heller ikke risikoen for å oppleve slik utredning (If (uten dato)^a, Storebrand 2013). Det er også sannsynlig at de fleste forsikringskunder ikke kjenner til samtykkens vide formulering, der ordet “relevant” kan tolkes ulikt av forskjellige institusjoner og enkelte ganger overses helt. Disse metodene blir derfor ikke åpent omtalt av aktørene i denne konteksten. Det kan også sies at slik utredning svekker kundenes tillit til selskapene, da de aldri kan vite om de blir overvåket. Praksisen øker heller ikke kundenes tillit til sine medmennesker. Kunde As samboer ble besøkt av en utreder som ikke identifiserte seg som representant for forsikringselskapet, men ga inntrykk

av å være en privatperson som ønsket å kjøpe en tomt. Slik fordekt interaksjon kan gjøre forsikringskunder mer mistenksomme og utrygge i møte med nye mennesker dersom de er i et skadeoppgjør. Overskridelse av samtykker øker heller ikke kundenes tillit. Dersom det blir en allmenn oppfatning i samfunnet at informasjon kan deles urettmessig på grunn av for vide samtykker og ressursbegrensninger, kan dette tenkes å begrense hva slags informasjon forsikringskunder tør å betro til lege og myndigheter. Totalt sett er det mulig å argumentere for at skjult observasjon og vide samtykker er det motsatte av et åpent og tillitsfullt skadeoppgjør.

Forsikringsbransjen fremhever også ansvar for kundene sine og samfunnet som helhet som en viktig verdi. Forsikringsselskapet If skriver på sine nettsider om samfunnsansvar at i skadeoppgjør er alle sårbare og ”trenger minst av alt nye problemer” (IF (uten dato)c). De nye formene for utredning kan sies å være både belastende og problematiske for kunden. Kunde E beskriver sine opplevelser slik:

Jeg ble drit forbanna og tenkte; driver de og motarbeider meg, og driver og utleverer opplysninger? Jeg var egentlig veldig klar for å melde dem til fylkeslegen. Men som sagt, jeg druknet i papirer fra før av, så det orket jeg bare ikke. Men de burde vært meldt. Det var et skikkelig grovt overtramp (Kunde E).

Dette illustrerer hvordan overtredelse av samtykke har vært belastende for kunden og skapt ytterligere vanskeligheter. Hun forteller også at belastningen ved å forholde seg til ulike instanser, i tillegg til overskridelse av samtykket, til sammen blir en stor totalbelastning. Hun avslutter med å si at: “Ja, du har kanskje psykiske problemer som nakkeskadd, men det er ikke nødvendigvis noe som var der før du ble skadet” (Kunde E). Overvåkning og filming kan også sies å være en belastning for kunder som er i en vanskelig situasjon.

If forteller om hvordan “Forsikring kort og godt [er] hjørnesteinen i et velfungerende samfunn” (IF (uten dato)c). I avsnittet om tillit og åpenhet ble det argumentert for at for vide samtykker kan føre til at folk vil vegre seg for å utlevere viktig informasjon til myndigheter som NAV og fastlege. Dette kan føre til dårligere behandling av vanskelige livssituasjoner og sykdom, som igjen over tid kan skade samfunnet. Det kan også sies at overvåkning med spaning og videofilming i seg selv hindrer et velfungerende samfunn. Dersom disse metodene for informasjonsinnsamling blir allment kjent i befolkningen, betyr det at kunder i skadeoppgjør aldri kan vite om de filmes eller ikke. Enhver tid de beveger seg utendørs kan i teorien observeres, tegnes ned og fanges på film, for så å brukes mot dem i et skadeoppgjør

eller i en påfølgende rettssak. Det kan argumenteres for at dette vil skape mennesker i en relativt konstant situasjon av stress og usikkerhet, noe som verken er spesielt heldig for kundene eller vil fremme et velfungerende samfunn⁹.

Den nye praksisen for informasjonsinnsamling i forsikringsbransjen opprettholder altså noen av kontekstens verdier, men hindrer andre. Intuitivt vil det da kanskje gi mening å undersøke konteksten ytterligere for å avgjøre hvordan bransjen selv venter de ulike verdiene. Imidlertid åpner Nissenbaum for at en endring av kontekstens verdier kan oppstå gjennom press fra samfunnet, dersom de oppleves som uverdige og gir uønskede effekter (Nissenbaum 2010:180). Jeg vil argumentere for at det i forsikringskonteksten nå foregår et forsøk på å endre vektingen av kontekstens verdier, fordi deler av samfunnet ikke ønsker at verdiene inntjening og tapsbegrensning skal kunne legitimere slik utstrakt bruk av overvåkning som har blitt illustrert i dette kapittelet. Dette presset blir spesielt tydelig i Datatilsynets tilsyn med Gjensidige og i de omtalte avisartiklene. Fordi Personvernemnda ikke har avgjort om Datatilsynet skal få medhold i sin tilsynssak, og fordi den nye bransjenormen ikke er ferdig utarbeidet, er det imidlertid ikke avgjort hvorvidt misnøyen med disse metodene vil føre til en endring i kontekstens verdier.

Et av forsikringsbransjens hovedargumenter for å fortsette med overvåkning er at få kunder rammes fordi observasjon er kostnadskreven og lite omfattende. Kompetente utredere har en høy timepris, og utredning med kamera og spaning benyttes kun som en siste utvei i saker der det foreligger god grunn til mistanke. Imidlertid kan sies at det er krevende for de kundene som utredes. I tillegg er dette argumenter som ikke holder stand over tid. Det er relativt enkelt å forestille seg en nær fremtid der teknologi gjør det mulig å utføre den samme spaningen uten kostnadskreven utredere, for eksempel ved hjelp av droner. Selv om det nå kun benyttes overvåkning i enkelte tilfeller, og kun et fåtall individer opplever dette, vil en svak regulering legge til rette for at dette kan brukes oftere, bli mer omfattende og dermed mer invaderende i fremtiden.

Et annet underliggende argument for spaning og overvåkning har blitt benyttet både i rettsavgjørelser og av forsikringsselskapene. Dette sier indirekte at praksisen er mer legitim

⁹ Dette argumentet er basert på indirekte utilitarismes innvending mot å straffe syndebukker for å bevare ro og fred. For en innføring se Wolff, J. (2006). *An Introduction to Political Philosophy*. Oxford: Oxford University Press, s. 53-54.

fordi kundene som observeres gjør handlinger de har uttalt er uoverkommelige for dem og på den måten viser svikaktig oppførsel. Det er et viktig og uomtvistelig faktum at kunder svindler forsikringsselskaper og på den måten skader alle som tegner forsikring. Hvilke utredningsmetoder som er etisk holdbare og forsvarlige må allikevel avgjøres gjennom tilstrekkelig regulering i forkant, og ikke bestemmes i en rettsak i etterkant av bevisfremleggingen.

7 Konklusjon

Formålet med dette forskningsprosjektet har vært å belyse hvordan informasjonsinnsamling fungerer i forsikringsbransjen. Jeg har undersøkt hva slags informasjon selskapenes utredere samler inn, hvilke metoder som benyttes for å oppnå informasjon og hvordan innhenting av denne informasjonen påvirker kundene og deres personvern. Gjennom min forskning har jeg oppdaget at inngripende informasjonsinnsamling via observasjon og overtredelse av samtykke er i ferd med å bli mer utbredt, samtidig som disse metodene bryter kraftig med mer tradisjonelle former for undersøkelser i skadeoppgjør.

7.1 Fremgangsmåte

Forskningsspørsmålene har blitt belyst gjennom innhenting av data fra flere ulike kilder. Jeg har analysert dokumenter som beskriver kunders erfaringer, som rettsdokumenter og dokumenter fra Sivilombudsmannen og Finansklagenemnda. Jeg har også undersøkt dokumenter som har blitt til i kommunikasjon mellom Datatilsynet og forsikringsselskapet Gjensidige. I tillegg har jeg intervjuet en forsikringskunde, samt ansatte i NAV, Datatilsynet og interesseorganisasjonen Finans Norge. Det empiriske materialet har blitt analysert ved hjelp av STS-teorier om overvåkning samt det teoretiske rammeverket kontekstuell integritet. Kontekstuell integritet består av flere ulike steg som til sammen skal undersøke hvorvidt en praksis for innsamling av informasjon bryter med tidligere fremgangsmåter, for så å se på om denne nye praksisen kan forsvares normativt.

7.2 Funn

Ved å undersøke sammenhengen informasjonsinnhenting foregår i, nemlig forsikringskonteksten, hvilke personer som henter den inn, hvilke forhold dette gjøres under og hva slags informasjon som har blitt samlet inn ble det slått fast at det har funnet sted et brudd med tidligere praksis. Dette fordi det har kommet til nye aktører, utredere med politibakgrunn, som observerer, tar bilde av og filmer kunder, og fordi informasjon har blitt utlevert fra institusjoner til forsikringsselskaper utover kundenes samtykke. For å undersøke

om den nye praksisen kunne forsvares normativt ifølge kontekstuell integritet, ble det drøftet om den kunne sies å støtte opp om og fremme kontekstens verdier. Jeg undersøkte hvordan spaning og innehenting av informasjon utover samtykke påvirket verdiene begrensning av tap og øking av inntjening, tillit og åpenhet, og ansvar for kunder og samfunn. Et første funn var at den nye praksisen støtter opp om noen verdier, men undergraver andre. Imidlertid åpner rammeverket kontekstuell integritet for at en konteksts verdier kan endres etter press utenfra. Jeg viste til tilsynssaken mellom Gjensidige og Datatilsynet og påfølgende debatt og konkluderte med at det har funnet sted press og et forsøk på å endre vektingen av kontekstens verdier. Dette betyr at den nye praksisen ikke støtter opp om de verdiene viktige aktører ønsker at skal prioriteres. Det argumenteres av bransjen for at overvåkning og spaning begrenser seg selv ved at det er kostnadskreven, men jeg argumenterte for at teknologisk utvikling kan gjøre det rimeligere og dermed mer utbredt i fremtiden. Jeg argumenterte også for at bruk av disse formene for informasjonsinnsamling bør reguleres, og ikke tillates på bakgrunn av hvorvidt det er sannsynlig at kunden har bedrevet svik eller ikke.

7.3 Implikasjoner

Dette studiet har vist flere ulike konsekvenser av offensiv informasjonsinnhenting i skadeoppgjør, og funnene har både teoretiske og praktiske implikasjoner.

7.3.1 Teoretiske implikasjoner

Studiets funn kan ses i en videre sammenheng, og benyttes til å kaste lys over videre forskning (Thagaard 2009:207). Mine funn kan både brukes til å videreutvikle rammeverket kontekstuell integritet, og til å skape et samspill mellom dette rammeverket og STS-tradisjonens syn på overvåkning.

Implikasjoner for kontekstuell integritet

En mulig implikasjon av analysen er at muligheten for at kontekstens verdier, og også vektingen av disse, vil kunne endre seg. Flere studier vil kunne avdekke dette. For at kontekstuell integritet som teoretisk rammeverk skal kunne fungere optimalt i lignende forskning, bør denne tanken utvikles videre. En måte å gjøre dette på kan være å

problematisere hva slags press og debatt som har potensial til å tvinge fram endringer, og hvor mye press som skal til for at endring finner sted. Det bør også undersøkes om kontekstuell integritet kan utvikles til å si noe om hvorvidt en konteksts verdier i utgangspunktet er gode eller ikke.

Forholdet mellom kontekstuell integritet og STS

Analysen av de empiriske dataene viser at kontekstuell integritet i stor grad problematiserer hvordan overvåkning virker på individene og går ut over deres personvern. Dette er perspektiver som i noen grad mangler fra de presenterte STS-teoriene om overvåkning. STS-begrepene sier lite om hvem overvåkerne er og hvordan formidlingen av opplysninger påvirker de overvåkede. I tillegg drøfter de ikke endringer i overvåkningssituasjonen. Kontekstuell integritet har også en normativ komponent som til dels mangler i de relevante STS-teoriene. STS-teoriene har imidlertid også perspektiver som ikke er inkludert i kontekstuell integritet. I STS, og særlig hos Latour, skal aktørene og konteksten de er en del av oppdages i analysen og ikke forhåndsdefineres, mens i kontekstuell integritet defineres konteksten forut for analysen. Det finnes også tre typer av aktører som benyttes utelukkende. Dette gir en mer strukturert analyse, men hindrer oppdagelsen av deler av kontekst og ukjente aktører som kan ha relevans for hvordan nye praksiser oppleves. I situert overvåkning problematiseres hvordan de overvåkede kan yte motstand mot overvåkingen og til dels skjule seg fra den, et perspektiv som mangler i kontekstuell integritet. Her fortelles det at nye praksiser for overvåking vil kunne skape motstand, men det problematiseres ikke hvordan motstanden arter seg eller hvilken effekt den har på overvåkingen. I tillegg er ideen om at aktørene og teknologien kan virke sammen i et nettverk mer utviklet og anvendelig i STS enn i de lignende sosiotekniske praksiser i kontekstuell integritet. Dette betyr at kontekstuell integritet kan brukes til å videreutvikle STS-forskning på overvåking og personvern, i tillegg til at STS har mulighet til informere og utvide kontekstuell integritet.

7.3.2 Praktiske implikasjoner

Et hovedargument i denne oppgaven har vært at innhenting av informasjon i forsikringskonteksten ikke har vært tilstrekkelig regulert. En avgjørende faktor vil derfor være hvilken form den fremtidige bransjenormen vil ha og i hvor stor grad den blir etterlevd. Jeg vil hevde at det er særdeles viktig, dersom bruk av observasjon skal kunne kontrolleres, at den

nye bransjenormen er formulert på en klar måte, med liten grad av tvetydige formuleringer som gir den enkelte utreder oppgaven å vurdere hva som er korrekt fremgangsmåte. I tillegg kan det være bakgrunn for å hevde at de generelle samtykkeerklæringene omtalt i oppgaven bør formuleres slik at ordet ”relevant” erstattes med ord som beskriver den enkelte kundes situasjon, slik at det vil gå klarere frem hva slags informasjon som skal hentes ut i et enkelte tilfelle. På den måten vil man kunne unngå at press og ressursbegrensninger fører til utlevering av feil informasjon.

I analysen av de ulike kundenes erfaringer, samt samtaler med andre berørte, har det kommet frem at personer som befinner seg i et skadeoppgjør har det svært vanskelig. De må, i tillegg til å akseptere en skade og gjennomføre rehabilitering, forholde seg til mange instanser inkludert sitt forsikringsselskap. Her kommer det frem i oppgaven at de er meget sårbare for inngripende informasjonsinnhenting. En mulig praktisk implikasjon kan dermed være å gi en form for offentlig rådgivning til disse i forkant av et skadeoppgjør¹⁰. Dette vil også kunne motvirke fremtidig inngripende informasjonsinnhenting.

7.4 Studiets begrensninger

En åpenbar begrensning ved denne oppgaven er det faktum at det ikke ble gitt tilgang til forsikringsselskapene, verken i form av dokumenter eller informanter. Dersom jeg kunne vært til stede hos forsikringsselskapene ville det vært mulig å ytterligere problematisere datasystemene, rutineene og teknologien som blir benyttet, og teknologien ville da vært mer fremtredende i analysen. Jeg ville også ha kunnet intervjuere ledere og utredere, noe som ville kunne gitt interessante og relevante data. Dette har ikke vært mulig, da selskapene ville vente til denne problemstillingen var mindre aktuell og ”støvet hadde lagt seg”. Imidlertid vil jeg argumentere for at oppgavens relevans og forskningsverdi har blitt hevet av at den omhandler et tema i endring og er foretatt i et aktuelt tidsrom.

7.5 Videre forskning

Denne oppgaven har gått i dybden og undersøkt enkeltkunders opplevelser med spaning og

¹⁰ Ideen om offentlig rådgivning ble først formidlet av Kunde E.

overtredelse av samtykke. Imidlertid vil det være interessant å avdekke om disse kundenes erfaringer er typiske for forsikringssekskapenes overvåkning. Flere studier, dersom det er mulig også med dybdeintervju av flere slike kunder, vil derfor kunne være interessant. Det har også vært vanskelig å si noe om omfanget av dette, og konkret hvor økende dette fenomenet er. Derfor vil det kunne være relevant å undersøke kvantitativt hvor mange som opplever dette, og hvordan det utføres, også over tid. Til slutt vil det være relevant å undersøke andre kontekster, for å se hvorvidt nye teknologier og praksiser for informasjonsinnhenting har ført til press på kontekstens verdier, og hvilke resultater dette har gitt.

Litteraturliste

Advokatfirmaet Norman (2013). *Klage over behandling av personopplysninger – Gjensidige Forsikring v/styrets formann*. Refnr. 13.100735-1, 26. juni.

Arbeids- og velferdsdirektoratet (2013). *Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen - Hovednr. 30 Kap. 2 - Arbeids- og velferdsetaten*, Arbeids- og velferdsdirektørens sekretariat. Lokalisert: [13.02.14]. Url:<<https://www.nav.no/rettskildene/Rundskriv/Lov+om+arbeids-+og+velferdsforvaltningen++Hovednr.+30+Kap.+2+-+Arbeids-+og+velferdsetaten.148285.cms>>

Asdal, K., B. Brenna og I. Moser (2007). *Technoscience – The Politics of Interventions*. Oslo: Unipub.

Barnes, J.A. (1979). *Who Should Know What? Social Science, Privacy and Ethics*. Harmondsworth: Penguin. I: Hammersley, M. og P. Atkinson (2007). *Ethnography: Principles in practice*. Oxon: Routledge.

Bloustein, E. J. (1964). Privacy as an Aspect of Human Dignity: An Answer to Dean Prosser. *New York University Law Review*, 39. I: Solove, D. J. (2002). Conceptualizing Privacy. *California Law Review*, 90 (4), 1088-1154

Bok, S. (1983). *Secrets: On the Ethics of Concealment and Revelation*. New York: Pantheon Books. I: Solove, D. J. (2002). Conceptualizing Privacy. *California Law Review*, 90 (4), 1088-1154

Boyne R. (2000). Post-Panopticism. *Economy and Society*, 29 (2), 285-307

Bradshaw, M. og E. Stratford (2010). *Qualitative Research Design and Rigour*. I: I. Hay (red.). *Qualitative Research Methods in Human Geography*. Ontario: Oxford University Press.

Cloke P., I. Cook, P. Crang, M. Goodwin, J. Painter og C. Philo (2004). *Practising Human Geography*. London: SAGE Publications.

Dagbladet (2013, 20. juni). *Gjensidige spionerte på egne kunder*. Lokalisert: [11.09.13]. Url: <<http://www.dagbladet.no/2013/06/20/nyheter/forbrukerstoff/innenriks/spionasje/27795167>>

Dagens Næringsliv (2013, 20. juni). *Gjensidige spanet på intetanende kunder*. Lokalisert: [11.09.13]. Url: <<http://www.dn.no/nyheter/naringsliv/2013/06/20/gjensidige-spanet-pa-intetanende-kunder>>

Datatilsynet (2008). *Vedrørende innhenting av personopplysninger fra forsikringstaker*. Ref.nr.: 07/01432-10, 11. feb.

Datatilsynet (2013a). *Foreløpig kontrollrapport*. Lokalisert: [01.09.13]. Url: <https://datatilsynet.no/Global/05_tilsynsrapporter/2013/13-00328-

6%20Varsel_vedtak_forel%C3%B8pig_kontrollrapport_Gjensidige%20Forsikring%20ASA.pdf>

Datatilsynet (2013b). *Gjensidige forsikring ASA – endelig kontrollrapport og vedtak*. Ref.nr.: 13/00328-20, 20. sept.

Datatilsynet (2013c). *Varsel om vedtak og foreløpig kontrollrapport – Gjensidige Forsikring ASA*. Lokalisert: [01.09.13]. Url: <https://datatilsynet.no/Global/05_tilsynsrapporter/2013/13-00328-6%20Varsel_vedtak_forel%C3%B8pig_kontrollrapport_Gjensidige%20Forsikring%20ASA.pdf>

Datatilsynet (2014). *Varsel om vedtak vedrørende behandling av personopplysninger*. Ref.nr.: 13/00735-5, 23. jan.

Dunn, K. (2010). Interviewing. I: I. Hay (red.), *Qualitative Research Methods in Human Geography*. Ontario: Oxford University Press.

Eidsivating lagmannsrett (2013a). *LE-2013-70319-1*.

Eidsivating lagmannsrett (2013b). *LE-2013-70319-2*.

Eika (2014). *Bidrar til verdiskapning og utvikling*. Lokalisert: [17.04.14]. Url: <<http://www.terra.no/omterra/sponsor/Sider/default.aspx>>

Enter forsikring (uten dato). *Om oss*. Lokalisert: [17.04.14]. Url: <<https://www.enter-forsikring.no/om-oss/index.html>>

Finans Norge (uten dato). *Forebygging av forsikringssvindel*. Lokalisert: [17.04.14]. Url: <<http://www.fno.no/Hoved/Fakta/Skadeforsikring/Skadeforsikring-a---a/Forsikringssvindel>>

Finans Norge (2009). *Forsikringsselskapenes Sentrale Skaderegister – FOSS*. Lokalisert: [15.05.14]. Url: <<http://www.fno.no/Hoved/Fakta/Skadeforsikring/Skadeforsikring-a---a/Forsikringsselskapenes-Sentrale-Skaderegister---FOSS>>

Finans Norge (2011). *Forsikringsselskapenes felles etiske retningslinjer ved utredning av svindel og kriminalitet rettet mot forsikringsbransjen*. Lokalisert: [10.04.14] Url: <[http://www.fno.no/PageFiles/2744/2.9.%20Felles%20etiske%20retningslinjer%20for%20utredere%20\(2011\).pdf](http://www.fno.no/PageFiles/2744/2.9.%20Felles%20etiske%20retningslinjer%20for%20utredere%20(2011).pdf)>

Finansklagenemnda Person (2011). *Uttalelse 2011-544*. Lokalisert [07.04.14]. Url: <https://publisering.finkn.no/viewStatement.aspx?cs=prod&mode=f&key=&sid=2011-544>

Forsikringsavtaleloven. *Lov om forsikringsavtaler* av 1. juli 1990.

Forsikringsvirksomhetsloven. *Lov om forsikringsselskaper, pensjonsforetak og deres virksomhet mv.* av 1. juli 2006.

Foucault M. (1977). *Discipline and Punish - The Birth of the Prison*. London: Penguin Books

- Fried, C. (1968). Privacy. *Yale Law Journal*, 77 (3), 475-493
- Færaas, A. (2013, 21. juni). Slik overvåker forsikringsselskapet ditt mulige svindlere, *Aftenposten*. Lokalisert: [11.09.13]. Url: <http://www.aftenposten.no/nyheter/iriks/Slik-overvaker-forsikrings-selskapet-ditt-mulige-svindlere-7237016.html#UjArfNJ_io0>
- Gad C. og P. Lauritsen (2009). Situated Surveillance - An ethnographic study of fisheries inspection in Denmark. *Surveillance and Society*, 7 (1), 49-57
- Gavinson, R. (1980). Privacy and the Limits of Law, *Yale Law Journal*. 89 (3): 421-471.
- Gerstein, R. S. (1978). Intimacy and Privacy. *Ethics*, 89(1), 76-81.
- Gjensidige (uten dato). *Om oss*. Lokalisert: [17.04.14]. Url: <<https://www.gjensidige.no/konsern/om-oss>>
- Gjensidige (2008a). *Prosesskrift og motsøksmål til Oslo tingrett*. Ref.nr.: Dok 83, 30 sept.
- Gjensidige (2008b). *Prosesskrift og motsøksmål til Oslo tingrett - bilag 2*.
- Gjensidige (2013a). *Endelig kontrollrapport fra Datatilsynet*, Gjensidige. Lokalisert: [08.10.13]. Url:<<https://www.gjensidige.no/konsern/feed-view?releaseid=1434879>>
- Gjensidige (2013b). *Klage*. Ref.nr.: 13100328-24, 1. nov.
- Gjensidige (2013c). *Redegjørelse*. Ref.nr.: 13/00735-4, 29. nov.
- Gjensidige (2013d). *Varsel om vedtak og foreløpig kontrollrapport – tilsvaer*. Ref.nr.: 13100328-19, 30. juli.
- Gjensidige (2014). *Varsel om vedtak – tilsvaer*. Refnr.: 13/00735-6, 13. feb.
- Haggerty, K. D. (2006). Tear Down the Walls: On Demolishing the Panopticon. I: Lyon, D. (red.), *Theorizing Surveillance. The Panopticon and Beyond* (s. 23-45). Portland: Willan Publishing. I: Gad C. og P. Lauritsen (2009). Situated Surveillance An ethnographic study of fisheries inspection in Denmark. *Surveillance and Society*, 7 (1), 49-57
- Hammersley, M. og P. Atkinson (2007). *Ethography: Principles in practice*. Oxon: Routledge.
- If (uten dato)a. *Forsikringsvilkår - Uførehet som følge av utvalgte sykdommer og skader*. Lokalisert:[05.05.14]. Url: <<http://w1.if.no/web/vilkaar.nsf/WebVilkaarPrGrp/1F29D384C0259D08C1257BE0006A7CD2>>
- IF (uten dato)b. *Forsikringsvindel rammer alle*. Lokalisert: [17.04.14]. Url: <<http://www.if.no/web/no/om/samfunn/forsikringsvindel/pages/default.aspx>>
- IF (uten dato)c. *IF i samfunnet*. Lokalisert: [17.04.14]. Url: <<http://www.if.no/web/no/om/samfunn/pages/default.aspx>>

Johansen, M. W., K. Kaspersen og Å. Skullerud (2001). *Personopplysningsloven kommentarutgave*. Oslo: Universitetsforlaget.

Jourard, S. M. (1966). Some Psychological Aspects of Privacy. *Law and Contemporary Problems*, 31, 307-318

Jæren tingrett (2013). *12-062435TVI-JARE*

KLP (uten dato). *Visjon og verdier*. Lokalisert: [17.04.14]. Url: <<https://www.klp.no/om-klp/fakta/visjon-og-verdier-1.20482>>

KLP (2008). *Utlevering av personalopplysninger fra NAV til KLP*. Ref.nr.: 07/01432-9, 23. jan.

Latour, B. (1998). Virtual Society: The Social Science of Electronic Technologies. *CRICT 10th Annual Conference*, Brunel University. I: Boyne R. (2000). Post-Panopticism. *Economy and Society*, 29 (2), 285-307

Latour, B. (2005). *Reassembling the Social – An Introduction to Actor-Network-Theory*. Oxford: Oxford University Press.

Lorch-Falch, S. (2013, 20. juni). Gjensidige får refs for spionasje på kundene, *E24*. Lokalisert:[11.09.13]. Url:<<http://e24.no/naeringsliv/gjensidige-faar-refs-for-spionasje-paa-kundene/20384119>>

Lynum, F. og A. Færaas (2013, 20. juni). Datatilsynet med varsko til hele forsikringsbransjen, *Aftenposten*. Lokalisert: [11.09.13]. Url:<http://www.aftenposten.no/okonomi/Datatilsynet-med-varsko-til-hele-forsikringsbransjen-7234981.html#.UjAs5NJ_io0>

Maccoby, E. og Maccoby N. (1954). The interview: A tool of social science. I: G. Lindzey (red), *Handbook of Social Psychology*. Cambridge: Addison-Wesley. I: Dunn, K. (2010). Interviewing. I: I. Hay (red.), *Qualitative Research Methods in Human Geography*. Ontario: Oxford University Press.

Miller, A. (1971). *The Assault on Privacy: Computers, Data Banks, and Dossiers*. Ann Arbor: University of Michigan Press. I: Solove. D. J. (2002). Conceptualizing Privacy. *California Law Review*, 90 (4), 1088-1154

Nissenbaum, H. (2010). *Privacy in Context – Technology, Policy and the Integrity of Social Life*. Stanford: Stanford University Press.

NOU 2000:23 dvs.: Røsæg-utvaglet (2000) *Forsikringsselskapers innhenting, bruk og lagring av helseopplysninger*. Oslo: Universitetsforlaget. (Norges offentlige utredninger; NOU 2000: 23)

Olmstead v. United States, 277 U.S. 438 (1928). I: Solove. D. J. 2002. “Conceptualizing Privacy” *California Law Review* 90 (4): 1088-1154

Oslo tingrett (2009). *TOSLO-2007-48874*.

Personvernemnda (uten dato). *Personvernemnda*. Lokalisert: [05.05.14]. Url: <<http://www.personvernemnda.no>>

Posner, R. A. (1981). *The Economics of Justice*. Cambridge: Harvard University Press. I: Solove. D. J. (2002). Conceptualizing Privacy. *California Law Review*, 90 (4), 1088-1154

Post, R. C. (2001). Three Concepts of Privacy. *Faculty Scholarship Series*, 185.

Punch, K. F. (2005). *Introduction to Social Research – Quantitative and Qualitative Approaches*. London: SAGE Publications.

Reiman, J. (1976) Privacy, Intimacy and Personhood. *Philosophy and Public Affairs*, 6 (1), 26-44. I: Nissenbaum, H. (2010). *Privacy in Context – Technology, Policy and the Integrity of Social Life*. Stanford: Stanford University Press

Sivilombudsmannen (2009). *Utlevering av saksdokumenter – taushetsplikt*. Lokalisert: [17.02.14]. Url: <<https://www.sivilombudsmannen.no/kap-v-referat-av-saker/16-utlevering-av-saksdokumenter-taushetsplikt-article501-2472.html>>

Solove. D. J. (2002). Conceptualizing Privacy. *California Law Review*, 90 (4), 1088-1154

Storebrand (uten dato)a *Visjon, strategi og kjerneverdier*. Lokalisert:[17.04.14]. Url: <<https://www.storebrand.no/site/stb.nsf/Pages/storebrandsvisjon.html>>

Storebrand (uten dato)b. *Sosialt ansvar*. Lokalisert:[17.04.14]. Url: <<https://www.storebrand.no/site/stb.nsf/pages/sosialt-ansvar.html>>

Storebrand (2013). *Vilkår Uføre (Uføre01)*. Lokalisert: [05.05.2014]. Url: <[http://www.storebrand.no/site/stb.nsf/Get/get250c13982cdde9bb1b6b79e7d35fb271/\\$FILE/Vilkaar_ufoereforsikring.pdf](http://www.storebrand.no/site/stb.nsf/Get/get250c13982cdde9bb1b6b79e7d35fb271/$FILE/Vilkaar_ufoereforsikring.pdf)>

Thagaard (2009). *Systematikk og innlevelse – en innføring i kvalitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.

Tryg (uten dato) *Etisk hotline*. [<http://www.tryg.no/om-tryg/fakta-om-tryg/etisk-hotline/index.html>]

Øvre Romerike tingrett (2013). *TOVRO-2012-22765*.

Van der Hooven, J. (2001). Privacy and the Varieties of Informational Wrongdoing. I: R. Spinello og H. Tavani (red), *Readings in CyberEthics*. Sudbury: Jones and Bartlet Publishers. I: Nissenbaum, H. (2010). *Privacy in Context – Technology, Policy and the Integrity of Social Life*. Stanford: Stanford University Press.

Warren, S. D. og L. D. Brandeis (1890) The Right to Privacy. *Harvard Law Review*, 4 (5), 193-200.

Westin, A. F. (1967). *Privacy and Freedom*. London: The Bodley Head Ltd. I: Solove. D. J. (2002). Conceptualizing Privacy. *California Law Review*, 90 (4), 1088-1154

Yin, R. K. (2003). *Case Study Research*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Vedlegg

Vedlegg 1: Intervjuplaner

Forsikringskunde E

1. Kan du fortelle litt om hva slags forsikring du hadde?

- Når tegnet du den?
- Hvorfor tegnet du den?

2. Hvordan var prosessen for å få tegnet forsikringen?

- Undertegnet du noen skjemaer?
- Ga du noen samtykker til at de kunne hente inn informasjon?
- Leverte du noen form for legeerklæring?
- Husker du noe annet rundt denne prosessen?

4. Hvordan var kontakten mellom deg og forsikringsselskapet umiddelbart etter ulykken?

- Var det noen skjemaer involvert?
- Fikk de tilsendt informasjon fra lege?
- Undersøkte de skaden din på noen annen måte?

5. Hvordan ble samtykker brukt i ditt skadeoppgjør?

- På hvilken måte forlangte de å få fullstendig journal? Brev, møter etc?
- Hva vil fullstendig journal si?¹¹ Alt fra siste 5 år eller tidsubegrenset?
- Hvorfor tror du legesenteret sendte hele journalen?
- Hvilke konsekvenser fikk dette for din sak? Hvordan ble disse opplysningene behandlet?
- Fikk hendelsen noen konsekvenser for legesenteret?

6. Hvordan var din kontakt med forsikringsselskapet før saken ble avsluttet?

- Fikk du tilsendt brev? Var du inne til samtale?

¹¹ I dette intervjuet hadde noe informasjon allerede blitt sendt meg på e-post. Derfor refererer jeg i intervjuet til kundens ”fullstendige journal”, og bruken av samtykke.

- Hvordan nektet forsikringsselskapet å godta at det ”ikke var noe”?
- Du skrev i mailen at de hadde ”rett til å sende helseopplysninger på kryss og tvers”? Hva mente du med det?

7. Har du hatt noen kontakt med forsikringsselskapet i ettertid?

- Hvordan har denne kontakten vært?
- Har du vært på møter/mottatt brev eller lignende?
- Hvordan opplever du at tonen i denne kontakten har vært?
- Hvordan tror du denne kontakten vil utvikle seg videre?

8. Hvordan opplever du at dette har påvirket deg (og din familie)?

- Har det påvirket helsen din?
- Har det hatt noen andre konsekvenser?

9. Er det noe mer jeg burde spurt om, eller som du ønsker å si?

- Ønsker du å lese den delen av oppgaven som handler om deg før det blir trykket?

Finans Norge

Else-Cathrine Lund (fagsjef/advokat) og Harald Bjerke (fagsjef/forsikring)

1. Hvilken rolle har FNO i forsikringsbransjen? Hvilke oppgaver har dere?

2. Kan dere fortelle litt om den nye bransjenormen dere ønsker å utarbeide?

- Hvem vil dere samarbeide med?
- Skal den nye normen bygge på den gamle? Hva mener dere i så fall burde endres?
- Hvilken effekt tror dere denne vil ha?
- Hvor langt har dette arbeidet kommet?
- Har noen av selskapene gitt uttrykk for sitt syn på dette?

3. Hva gjør Fagutvalget forsikringssvindel og kriminalitet?

4. Kan du si noe om hvordan prosessen fungerer når en kunde vil tegne forsikring? Er det

noen fellestrekk?

- Hva slags informasjon samles inn via skjemaer?
- Har selskapene mulighet til å sjekke noen registre? Hvilke?
- Hvor mye informasjon har de anledning til å hente fra lege, NAV og lignende, når kunden har samtykket til dette?
- Hender det at disse sender mer informasjon enn det som er relevant? Hva skjer da?
- Stilles det spørsmål om tidligere svindel?

5. Hva var FNOs rolle i prosessen etter at Datatilsynet gjennomførte tilsyn hos Gjensidige i mai?

- Har dere noen rolle i den videre klagesaken?

6. Hvordan opplever dere at forsikringsselskapene gjennomfører utredninger nå?

- Er det fellestrekk som går igjen?
- Hvilke rutiner brukes? (Samtaler, vitner, åstedsgransking)
- I hvor stor grad benyttes det observasjon, video og foto?
- Burde rutinene for utredning endres? Hvordan?

7. Hvordan tror utredningsprosessen endret seg de siste 10 (?) år?

- Har omfanget endret seg?
- Vil dere si at det tas mer hensyn til sosiale medier/internett (youtube, twitter, personlige blogger etc) nå enn tidligere?
- Opplever dere noen sammenheng mellom utredningsvirksomhetens omfang og antall oppdagede svik?
- Tror dere at utredning blir brukt på bekostning av risikovurdering, eller at de supplerer hverandre?
- Tror dere mørketallene har endret seg over tid? Hvorfor?

8. Utredning er jo en nødvendig del av forsikringsbransjen, og da kan det jo være praktisk for mindre selskaper å benytte eksterne utredere. Har dere mulighet til å formidle kontakt med utredere som forsikringsselskap kan benytte?

- Hvilken bakgrunn har disse?
- Omtrent hvor mange personer er det?

- Hvordan fungerer prosessen fra dere blir kontaktet til de utfører arbeid for selskapene?
- Arbeider de etter retningslinjer fra dere eller avtales det direkte med oppdragsgiver?
- Ville det være mulig å kunne avtale et intervju med en av disse?

9. Ulike aktører i debatten hevder at deler av utredningsvirksomheten kan true kundenes personvern.

- Hva tenker dere om dette?
- Hvordan opplever dere at kundenes personvern blir ivaretatt?

10. Jeg har et omfattende opplegg for anonymitet i denne oppgaven. Ønsker dere anonymitet?

Arbeids- og velferdsdirektoratet (intervju over internett)

Tone Gangnæs (seniorrådgiver)

1. Hvordan ser fullmakter dere får fra forsikringsselskaper vanligvis ut?

- Hva slags informasjon ber de om?
- Hender det de ber om informasjon dere ikke har mulighet til å sende ut?

2. Hvilke rutiner har dere for å vurdere de fullmaktene dere får inn fra forsikringsselskaper?

- Hvordan avgjøres hvilke dokumenter som er relevante?
- Kontaktes vedkommende person?
- Kontakter dere forsikringsselskapet?
- Hvor lang tid tar prosessen fra fullmakten blir mottatt til eventuelle dokumenter sendes ut?

3. Hvor mye tid og ressurser krever dette fra NAV generelt?

4. Hvordan opplever du at dette har utviklet seg i omfang?

- Er det flere eller færre fullmakter nå enn før?
- Er de mer eller mindre omfattende?

5. Er systemet for vurdering av fullmakter optimalt slik det er nå?

6. [Dato] fikk NAV [Stedsnavn] en henvendelse fra KLP om å utlevere innholdet i en brukers "trygdemappe" på bakgrunn av en 8 år gammel fullmakt, som i utgangspunktet var signert ved søknad om trygdepensjon. KLP fikk alle dokumentene utlevert og de ble brukt i en ankesak. Datatilsynet og Sivilombudsmannen har senere kritisert denne overføringen (se <https://www.sivilombudsmannen.no/kap-v-referat-av-saker/16-utlevering-av-saksdokumenter-taushetsplikt-article501-2472.html>).

- Fikk denne saken noen konsekvenser for det lokale NAV-kontoret?
- Fikk saken noen konsekvenser for NAVs generelle rutiner? I så fall hvordan?
- Har det vært tilsvarende eller lignende saker før eller etter?

7. Jeg har et omfattende opplegg for anonymitet i denne oppgaven. Ønsker du anonymitet?

Vedlegg 2: Formell forespørsel
(En lignende forespørsel har blitt sendt til alle informanter)

Personvern i forsikringsbransjen (arbeidstittel)

Bakgrunn og formål

Formålet med denne studien er å undersøke hvordan personvernet forvaltes i forsikringsbransjen. Jeg ønsker å undersøke hvordan forsikringsselskaper samler inn informasjon om sine kunder, hva slags informasjon de samler inn og hvordan personvernet påvirkes av dette. Dette er en masteroppgave ved Universitetet i Oslo, Samfunnsvitenskapelig fakultet, Senter for teknologi, innovasjon og kunnskap.

Denne kunden er valgt som intervjuobjekt fordi vedkommende har gitt uttrykk for å ha erfaring med hvordan utredningen og informasjonsinnsamlingen i forsikringsbransjen kan fungere.

Hva innebærer deltakelse i studien?

Deltagelse i studien innebærer å stille i et intervju som vil vare ca 45-60 minutter. Dersom det oppstår uklarheter, for intervjuobjektet eller intervjueren, er det mulig at noen oppfølgingsspørsmål vil bli sendt per e-post. Dette vil ikke ta mye tid. Spørsmålene vil omhandle intervjuobjektets opplevelse av forsikringsselskapet, både før, under og etter skaden fant sted.

Dataene som samles inn vil registreres med diktafon dersom den som intervjues er komfortabel med dette, og suppleres, eventuelt erstattes, med notater.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Kun studenten vil ha tilgang til personopplysninger, og disse vil bli lagret avlåst, separat fra selve dataene, på et sted kun studenten har tilgang til.

Det er lite sannsynlig at deltagerne vil kunne gjenkjennes da skaden og personlige opplysninger vil bli anonymisert. Dersom utredningsmetodene skiller seg ut og blir beskrevet i detalj vil muligens utrederne kunne kjenne igjen metodene og dermed personen, men dette er lite sannsynlig.

Prosjektet skal etter planen avsluttes 26.7.2014. Personopplysningene vil da bli destruert. Skriftlige versjoner av opptakene vil lagres i en database i opptil ett år, for deretter å bli destruert. Disse vil være anonymiserte.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli anonymisert. Du kan også velge å avstå fra å svare på enkeltspørsmål.

Dersom du har spørsmål til studien, ikke nøl med å ta kontakt med student Linn Renate Olaussen, e-postadresse: lrolausen@gmail.com, eller veileder Sissel Myklebust, e-postadresse: sissel.myklebust@tik.uio.no.

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

Med vennlig hilsen

Linn Renate Olaussen.