

**BESLUT**

2015-09-14

Dnr: 14/02618 och  
15/00172**SAKEN**

*Plus*, SVT1, 2014-10-23 samt 10-30, inslag om ersättning från ett försäkringsbolag samt ersättning från Försäkringskassan; fråga om opartiskhet, saklighet och respekt för privatlivet

**BESLUT**

Inslaget den 23 oktober 2015 kritiserar men frias. Granskningsnämnden anser att det brister i förhållande till kraven på opartiskhet och saklighet.

**INSLAGEN**

*Inslaget den 23 oktober 2014*

Inslaget handlade om en sjukskriven kvinna, A, som blivit utredd och smygfilmad av sitt försäkringsbolag. Inslaget påannonserades av programledaren enligt följande.

[A] har whiplashskada och kan inte jobba. Men för att visa att hon visst kan det tar [försäkringsbolag] till okonventionella metoder.

I inslaget medverkade A och berättade om trafikolyckan som orsakat skadan och hur hennes smärtor var. Därefter sades följande av programledaren.

2008 görs en omfattande utredning av [A] där ett helt team undersöker henne både fysiskt och psykiskt. Deras uppdrag är att ta reda på [A]s chanser att komma tillbaka till arbetslivet, vilket hon vill. Bland annat får hon provjobba några timmar i veckan för att se hur kroppen reagerar. Men utredningen blir ett bakslag. Teamet konstaterar att [A] har en svår och bestående whiplashskada. Hon bedöms som helt oförmögen att klara ett vanligt jobb ens på deltid och hon rekommenderas lämplig träning för att underlätta smärtorna. Hon provar olika träningsformer men inget funkar riktigt bra tills hon rekommenderas pilates reformer av sin sjukgymnast. [---]

Programledaren och A redogjorde därefter för A:s framsteg på gymmet och att hon blev tillfrågad att vara instruktör ett antal timmar i veckan. Programledaren

sa att A kollade med Försäkringskassan om detta gick bra och därefter tackade ja. Programledaren sa därefter följande.

Efter bara några få gånger med sitt nya träningspass anmäler sig två nya personer till [A]s grupp. Filmerna ni ser är deras. Det kommer så småningom visa sig att det här är inte några vanliga deltagare utan utredningsinspektörer från [försäkringsbolag]. I smyg filmar de [A] som bevisunderlag i en hemlig utredning om [A]s rätt till ersättning. För [försäkringsbolag] har nu förstått att [A] är träningsinstruktör på ett gym och frågar sig då om hon verkligen har de besvär från trafikolyckan som utredningar tidigare visat. Under flera månader iakttar inspektörerna [A] på gymmet. De går på flera pass och vid tre olika tillfällen smygfilmar de henne. De två inspektörerna, en före detta polis och en fordonsinspektör, skriver så småningom en rapport där inte bara [A]s medicinska tillstånd utan också andra delar av hennes uppförande utvärderas.

Därefter lästes en del av rapporten upp enligt följande.

”[A] visar på filmerna upp en stor rörlighet i alla delar, både då hon visar oss hur övningarna ska gå till och då vi själva genomför övningarna. Vi kan inte hitta några tecken hos henne som tyder på smärta eller begränsad rörlighet i nacke och axlar. [A] visar också upp en stor energi och positiv utstrålning i sitt instruktörsarbete.”

Programledaren sa därefter följande.

Det här vet emellertid [A] inget om. Hon har ingen aning om att hon vare sig är under utredning eller smygfilmad och har därför ingen möjlighet att försvara sig eller förklara sig. Det ska dröja nästan ett år innan hon får den chansen. Men trots att de inte hört [A]s version eller förklaring av det hela bestämmer sig [försäkringsbolag] för att spaningsutredningen är skäl nog för att [A] inte bör ha rätt till ersättning.

I inslaget intervjuades en allmänläkare som var med och gjorde utredningen av A år 2008. Under intervjun sades bland annat följande.

(Programledare) – Du utredde ju [A] 2008 och kom fram till att hon var hundra procent arbetsoförmögen. Vad var det du såg då? (Allmänläkare) – Ja, det gjordes då 2008 i och med ett sådant här multimodalt team där vi har psykolog, läkare, sjukgymnast, arbetsterapeut, socionom och arbetscoach. Och vår samlade bedömning var att det här är ett kroniskt smärttillstånd efter whiplash som hon får förhålla sig till resten av livet. [---]

(Programledare) – När man läser den här rapporten som han som smygfilmade skrev så, han är ju inte läkare utan han är som sagt före detta polis, han uttalar sig om att hon verkar vara frisk och inte har ont. Men han utvärderar också att hon är för glad och spelar för hög musik, han tycker hon kör bil för fort. Vad tänker du om att försäkringsbolagen liksom tittar på sina kunder, är det ju faktiskt, på det här sättet? (Allmänläkare) – Ja, jag kan bara uppleva det som mycket märkligt. Det är liksom allmänna omdömen som saknar grund och som inte har någon koppling till hennes skada och liv och situation. Det är någon sorts bagatellisering, försök till bagatellisering av någonting som jag ser väldigt allvarligt, som tar en stor del av mitt arbete som läkare då när det gäller rehabilitering och att komma tillbaka efter svåra skador.

Programledaren sa därefter följande.

Ja, [allmänläkare] han står ju fast. Han menar ju att filmen visar att han har rätt i sin diagnos av [A] och att använda filmen som ensamt medicinskt underlag, ja det vänder

han sig ju helt emot. Men, se det gör inte försäkringsbolaget utan i stället så skickar de den här filmen till fem egna expertläkare som alla skriver intyg och kommer fram till att [A] inte är sjuk. Och därmed så blir filmen avgörande bevismaterial när frågan om [A]s ersättning ska prövas i Stockholms tingsrätt.

Därefter spelades en del av rättegångsförhandlingarna upp. I förhandlingarna svarade en av utredningsinspektörerna, B, på frågor.

(Person) – Visade [A] att hon hade något problem med att utföra de här rörelserna som hon instruerade er i? (B) – Nej, alltså, ja, hon sa några gånger att hon hade problem att utföra en övning och utförde den inte helt och hållet. Och sedan var det övningar där hon sa att: "Det här ska ni inte göra om ni har ont i rygg, i nacke". Och så visade hon hur övningen, hur den skulle göras då. (Person) – Förklara vad du grundar din uppfattning på att du inte ansåg att [A] var begränsad i sin rörelse. (B) – Ja, alltså jag har själv en nackskada. Jag gör ingen jämförelse med någon annan människa, hur den är, än mig själv. Men när jag är smärtpåverkad så är jag inte någon särskilt glad människa och lite flamsig och skrattar omkring utan det är rätt jobbigt tycker jag. Jag kan inte under någon, jo, kanske någon omständighet, men det skulle vara väldigt svårt och framför allt inte ett dugg kul att genomföra de här övningarna om man hade ont i nacken. Och det här är ett problem som jag har dragits med väldigt länge och jag klarar att hantera det här om jag tränar. Så att då fungerar jag. Och utifrån det så är det det jag menar på att när jag ser henne när hon skrattar och varit glad och så så sätter jag ett litet likamedtecken på att så skulle inte jag ha varit om jag hade haft ont.

Programledaren sa därefter följande.

Det finns en nota på 1 065 883 kronor att plocka upp vid Stockholms tingsrätt. Det är notan för den rättsliga prövning som gjorts av [A]s skador. Den som förlorar får betala. Blir det [A]? Sjukskriven med sjukersättning sedan drygt tjugo år tillbaka eller blir det försäkringsbolaget [försäkringsbolag] tillsammans med [A]s andra försäkringsbolag [försäkringsbolag]?

Därefter intervjuades en läkare som gått igenom A:s fall. Hon ansåg att försäkringsbolagets läkare dragit felaktiga slutsatser av filmen och att det var någon form av girighet och partiskhet som låg bakom. Programledaren sa därefter följande.

Läkaren [personnamn] kallar [försäkringsbolag]s metoder för en skandal. Att smygfilma bara en liten, liten del av en persons liv och sedan använda det som bevis i rätten. För [A] finns det inget mer att göra nu annat än att få besked om det blir hon som förlorar, får ta rättegångskostnaderna på en miljon och förlorar sin rätt till ersättning eller om tingsrätten ställer sig på hennes sida. När domen har fallit ringer hon sin advokat.

Därefter ringde A till sin advokat för att få reda på domen. Över telefon sa advokaten att A hade vunnit målet och A berättade därefter att hon var glad och lättad. Programledaren sa därefter följande.

Men den lättnaden blir kortvarig. Bara några veckor senare får [A] veta att försäkringsbolagen har överklagat tingsrättens dom. Nu börjar allt om. Notan tickar vidare. [A]s ersättning hålls inne i väntan på nästa prövning. [---]

Hur ont har [A] egentligen? Kan hon jobba? Det kan inte vi veta. Men däremot vet vi att det redan är utrett av läkare. Men det räcker inte för försäkringsbolaget. De lutar sig i

stället mot sina försäkringsläkare som inte vill uttala sig för oss. [Försäkringsbolag] själva uppger sig ha en egen spaningsgrupp på trettio, fyrtio personer som utreder och spanar på misstänkta kunder. I [A]s fall smygfilmar spanarna henne under tre timmar av de tre månader som spaningen pågår. Sedan låter de läkare utvärdera filmen utan att ta reda på hur resten av hennes dagar ser ut. Om hon vilar, om det sker på bekostnad av andra aktiviteter det vet de inte för de frågar aldrig [A] själv. För hade de frågat [A] eller hennes läkare hur hon kan vara hundra procent arbetsoförmögen och samtidigt instruktör på ett gym, ja då menar ju hon att de hade fått en rimlig förklaring. Men så gör de inte. Och även om nu [A] faktiskt vann i tingsrätten så ger sig inte [försäkringsbolag] – de överklagar till hovrätt. Vad har man som försäkringstagare egentligen för chans att försvara sig när försäkringsbolaget fattat misstanke?

I slutet av inslaget intervjuades en representant för det aktuella försäkringsbolaget, C. Under intervjun sades bland annat följande.

(Programledare) – Och den här spaningsavdelningen som sköter arbetet då, vilka jobbar där? (C) – Ja, det är olika individer som jobbar där som då har bedömts lämpliga för att bedriva den här typen av utredningar. (Programledare) – Här handlar det ju om en whiplashskada. Är de läkare eller medicinskt kunniga? (C) – Det här handlar ju om att vi dokumenterar för att just medicinsk expertis ska kunna göra en bedömning. Den bedömningen görs ju inte av de här utredarna utan det krävs ju medicinsk expertis för att göra den utredningen. (Programledare) – Ja, men då är det ju lite frågan tycker jag. För att jag har ju det här spanings-pm:et här, som det heter väldigt polisiärt så, och här säger då en av utredarna till exempel: "Jag har skrivit det förr och jag är fortfarande bestämd i uppfattningen, och det är att jag inte kan se något tecken på att [A] har problem med sin nacke eller sina axlar." Den här personen som har skrivit det här, han är ju före detta polis. Är det vanligt att ni låter före detta poliser bedöma era kunders smärttillstånd? (C) – Jag kan inte svara på hur vanligt det är. Jag kan säga det att det här att filma kunder är en ytterst ovanlig åtgärd. (Programledare) – Mm, den här personen kallar ni också som vittne i rätten och då så säger han till exempel att: "Hon är alldeles för flamsig för att ha ont." Det kan han se för att han jämför med då när han själv brukar ha ont i nacken, hur sur han känner sig. Är det en professionell bedömning av en av era kunder? (C) – Jag vill inte uttala mig om hur en individ anställd hos oss har uttalat sig om en av våra kunder. Det jag kan konstatera är att det är ju viktigt att all den dokumentation som finns kommer rätten till godo. Att det också finns medicinsk expertis. (Programledare) – Du pratade själv om att det finns etiska riktlinjer i er bransch. Till exempel sägs det så här då: "Utredningsverksamhetens syfte är att ge försäkringsföretaget ett underlag för ett korrekt beslut i ersättningsfrågan." Och då undrar jag då: Kan man genom en film som visar tre timmar av flera månader, en person som bara är i en specifik situation, kan man säga att det är ett sådant här underlag? (C) – Det kan vara en del av ett underlag. (Programledare) – Fast det är ju det underlaget som alla experterna sedan också tar hänsyn till. (C) – Och som tingsrätten har fattat beslut kring. (Programledare) – Ja, tingsrätten tyckte ju inte att det var så mycket värt. (C) – Nej. (Programledare) – Nej. (C) – Man fattade ett beslut som vi nu har prövningstillstånd för. (Programledare) – Vi återvänder till de etiska reglerna då helt enkelt. "Den försäkrade ska snarast underrättas när särskild utredning görs i syfte att skapa klarhet i ersättningsfrågan. Försäkringsföretaget ska ge den försäkrade möjlighet att förklara oklara omständigheter." [A] får inte reda på att hon har blivit smygfilmad förrän ni lämnar in det som bevis i tingsrätten nio månader senare. Tycker du att ni har följt era regler därmed? (C) – Det jag har fått information om är att vi ska ha följt de regler som föreligger. (Programledare) – För att [A] hade ju nämligen kunnat presentera en helt rimlig förklaring. Hon har ju inte gjort det här i hemlighet. Hon har ju informerat Försäkringskassan om att hon gör det här. Allt har skett helt öppet. Hon har blivit ordinerad av sina läkare att träna och ändå så blir hon smygfilmad och utvärderad – hennes personlighet och hennes smärttillstånd av någon som varken är beteendevetare eller läkare. (C) – Mot den dokumentation som vi har

gjort måste ju vägas det ansvar som vi har emot de andra kunder som också har betalat in en försäkring. De som vi är måna om att skydda i det här fallet det är ju hela vårt försäkringskollektiv.

Inslaget avslutades av programledaren enligt följande.

Ja, det är ju förvisso tråkigt att mackar säljer energidryck till ungdomar fast det står på burken att de inte ska dricka det. Och det kan ju också vara lite tråkigt med mycket opoppade popcorn i påsen men det här är ju ändå ingenting mot [A]s resa. Och då är det faktiskt så att man behöver inte vara helkroppsförlamad och sängliggande för att man inte kan jobba. Man får vara glad, man får spela hög musik, man får träna för att må bättre, man får faktiskt också vara tränare på hobbynivå. Och i [A]s fall så har ju hon fått sin träning godkänd av Försäkringskassan och rekommenderad av både sjukgymnast och sin läkare. Men när [försäkringsbolag] får veta det här, ja då skickar de ut inspektörer som smygfilmar [A] och utvärderar inte bara hennes smärttillstånd utan också hennes karaktär. Men det här får inte [A] veta förrän nio månader senare när hon sitter i rätten. Enligt branschens egna regler så ska man bli underrättad skyndsamt när man blir utredd. Man ska få möjlighet att lämna sin egen version och bringa klarhet men ingen ville höra [A]s version och därmed bryter [försäkringsbolag] mot branschens egna regler. Och eftersom tingsrätten underkände de här smygfilmerna så trodde nog [A] att hon hade sett det sista av dem men de skulle visa sig dyka upp i ett annat sammanhang. Se Plus nästa vecka.

*Inslaget den 30 oktober 2014*

Inslaget handlade om att A kunde komma att förlora sin sjukersättning på grund av en omprövning av Försäkringskassan. Som underlag för det kommande beslutet fanns bland annat de filmer som [A]s försäkringsbolag filmat. Inslaget påannonserades av programledaren enligt följande.

[A] blev smygfilmad av [försäkringsbolag]. Och trots att hon vann i tingsrätt rullar historien nu vidare. Nu är det fler som vill använda sig av bevisen som tingsrätten redan avfärdat. Och [A] riskerar nu att förlora allt.

Därefter sades följande av programledaren och A.

(Programledare) – I sin egen utredning från 2008 menar Försäkringskassan att [A]s problematik är så svår att hon har rätt till hundra procent sjukersättning. Men, trots det, kovänder de nu. Efter att ha sett [försäkringsbolag]s smygfilmer anser de nu att hon är hundra procent arbetsför. (A) – Det konstiga med Försäkringskassans bedömning här är ju att de har utgått från filmerna som var med i tingsrätten men i tingsrätten så vann ju vi målet. Så varför skulle Försäkringskassan spinna vidare på det här? Det är det inte jag förstår. Och de har inte heller då tagit ut allt material som fanns från tingsrätten och haft det som underlag och det är också märkligt. Man borde ju först och främst kontakta personen det gäller, och samtidigt också de läkare som jag har varit i kontakt med. Och jag har även haft en handläggare på Försäkringskassan som jag har haft dialog med. Så man kan ju tycka att det vore naturligaste gången att gå. Inte gå på försäkringsbolags uppgifter som har haft ett, de har ju ett väldigt stort egenintresse i den här saken. [---]

(Programledare) – Alltså vi kan ju inte veta hur ont [A] har eller hur det påverkar henne. Men det är inte heller det som den här granskningen handlar om utan det här handlar om: har det gått till på rätt sätt? Har [A] fått sin sak rättvist prövad? För det finns ju också en annan bild av [A]s sjukdomstillstånd. I förra reportaget om [A] intervjuade vi två läkare som menade att smygfilmerna inte var relevanta för att bedöma [A]s

medicinska tillstånd. Vi har kontaktat dem igen för att be dem läsa igenom Försäkringskassans medicinska utlåtande. Finns det något nytt i det här underlaget som styrker att [A] nu skulle kunna jobba hundra procent? Att hon blivit så mycket bättre de senaste åren?

Därefter intervjuades de två läkare som medverkade i inslaget den 23 oktober 2014. Läkarna ansåg att Försäkringskassans utredning var baserad på ett selekterat material, att den var irrelevant samt att den inte hade tagit till sin den medicinska expertis som finns på området. Därefter sa programledaren följande.

Ja, nu riskerar alltså [A] inte bara att bli av med ersättningen från försäkringsbolaget utan också bli av med den sjukersättning hon fått från Försäkringskassan, allt på grund av de här smygfilmerna. Och det märkliga i den här historien det är ju att [A] har ju blivit rekommenderad att träna både av sin sjukgymnast och av sin läkare. Och ännu märkligare: hon har också förankrat det här hos Försäkringskassan och fått godkänt. Det kan man se här: "Intyg. Jag godkänner att [A] kan vara instruktör enligt den beskrivning som kommit till Försäkringskassan med full rätt att bibehålla sjukförsäkringen." Och ändå vänds nu det här emot henne. Att [A] är förvirrad, ja det är ju åtminstone begripligt.

Därefter ringde A till sin handläggare på Försäkringskassan. Under samtalet sades bland annat följande.

(A) – Jag har några funderingar. Ni har ju utrett mig för att jag var instruktör och du och jag har ju pratat om det här flera gånger och du har vetat om det hela tiden, eller hur? (Handläggare) – Ja, fast egentligen... Som jag skrev till dig i mejlet, så... Det besked som är kommunicerat till dig handlar ju om vad... FMR har bedömt din arbetsförmåga, och det är som en helt annan fråga. Det är en sak vad man kan göra under en tid om man säger så med sjukersättning. Men sen... Det är alltså... Det blir liksom en annan fråga när man hur bedömer din arbetsförmåga överhuvudtaget. (A) – Ja, men det här, de har ju grundat det här beslutet utifrån att jag skulle få vara instruktör och du har ju vetat om det och vi har pratat om det och jag har ju fått beslut på det. Och då känns det som, vad har jag då gjort för fel alltså? (Handläggare) – Jo, men du vet man gör ju ändå en bedömning... Det är en sak att man har rätt att göra vissa saker under sjukersättningen. [...] (Handläggare) – Socialt och sånt där. Det en annan fråga hur man medicinskt har bedömt din förmåga överhuvudtaget att kunna jobba.

Programledaren sa därefter följande.

Så trots att [A] under hela tiden varit i kontakt med sin handläggare på Försäkringskassan och trots att hon har ett beslut på att hon godkänns vara instruktör enligt den beskrivningen som handläggaren känner till så tycks allt bli annorlunda när Försäkringskassan får se [försäkringsbolag]s smygfilm av [A]. [A] lämnar in synpunkter till Försäkringskassan för att få dem att inte dra in hennes ersättning men i mitten av sommaren kommer ett beslut. Hon blir med omedelbar verkan av med all ersättning från Försäkringskassan. De skriver att de anser att [A] är hundra procent arbetsför trots att man de senaste åren ansett henne hundra procent arbetsoförmögen och trots att detta styrkts av otaliga läkarintyg genom åren.

Därefter intervjuades en professor i rättsvetenskap som uttalade sig om Försäkringskassans utredning av A. Professorn sa bland annat att hon tyckte att det var tveksamt om Försäkringskassan gjort en medicinsk utredning av A samt att hon inte ansåg att utredningen var objektiv. Programledaren pratade därefter

om Försäkringskassans beslut.

Ja, vad står det nu egentligen då i Försäkringskassans beslut? Jo, de anger fyra punkter för att dra in [A]s ersättning. Det är att hon har varit konstakningstränare, att hon har sålt smink, att hon har varit personlig tränare och så är det smygfilmerna. "Oj, oj", kanske du tänker nu, "det här låter ju graverande". Men, om vi börjar med konstakningsträneriet. Det här har Försäkringskassan redan utrett för flera år sedan och då kom de fram till att det inte var i den omfattningen att det påverkade [A]s rätt till ersättning. Sminket: Ja, det är också redan utrett. Här har vi ett intyg från hon som värvade [A] till sminkförsäljningen. Hon säger att det var inte i någon större omfattning och det tog slut därför att [A] inte orkade längre. Personlig tränare: Ja, hör och häpna. Det är också redan utrett. Här är ett intyg från hon som hade skrivit på sin hemsida att [A] var hennes personliga tränare. Här berättar hon att hon egentligen mest skrev det för att ragga sponsorer. [A] har inte varit hennes personlige tränare. Det är också bekräftat telefonledes till Försäkringskassan. Och allt det här det visste alltså Försäkringskassan innan de 2012 omprövade hennes ersättning och kom fram till att hon fortfarande var hundra procent arbetsoförmögen. Så det enda som har tillkommit sedan dess, det är smygfilmerna. Försäkringskassan säger själva: "De här vägde tungt" och tydligen så förändrade de allt.

I slutet av inslaget intervjuades en representant för Försäkringskassan, D. Under intervjun sades bland annat följande.

(Programledare) – Mm, vi har ju gått igenom hela er dokumentation och det är ju fyra punkter som ni liksom anför mot [A] när ni drar in sjukersättningen. Tre av de här är ju kända sedan tidigare. Ni har utrett dem sedan tidigare och då kommit fram till att det inte var någon grund för att dra in sjukpenningen utan det är ju den här smygfilmen från [försäkringsbolag] som är det nya. Hur kom det sig att den blev så viktig? (D) – Ja, men det är ju, man gör ju alltid en sammanlagd bedömning av den information som finns i ärendet. När den informationen kom in, ja då började man titta på: vad innehåller de här filmerna? Vad visar det på för någonting? Vilken relevans kan det ha? Det ställer man ju i sin tur mot vilken annan typ av dokumentation som finns, både medicinska delar och de uppgifter som hon har lämnat själv om sin aktivitetsbegränsning. Hade vi haft kännedom om de här typen av aktiviteter som har skett under längre tid tillbaka vid de tillfällena vi har prövat det, då hade utfallet blivit ett... (Programledare) – Fast du, det hade ni. Det kan man ju se i er dokumentation att alla de här tre andra sakerna har ni ju redan prövat, så att det hade ni. (D) – Inte på det sättet att vi har haft den sammantagna bilden kopplat till de här och utrett det på det sättet. (Programledare) – Nej, men ni har ju ändå utrett dem. Ni har ju till exempel kontaktat [A]s försäkringsbolag flera gånger för att verifiera de här uppgifterna och ni har tagit kontakt med andra personer också. Så, de här grejerna visste ni ju. Det är ju smygfilmen som har tillkommit. (D) – Alltså, som jag sa, de filmerna som är gjorda de är naturligtvis ett viktigt inslag men det är den här helhetsbedömningen utifrån olika underlag som sammantaget kan visa det i förhållande de medicinska underlag som har funnits också som visar på funktionsnedsättning. Så att när man får den sammanlagda bilden av hela ärendet så leder det till en sådan här bedömning.

## ANMÄLNINGARNA

### Inslaget den 23 oktober 2014

Inslaget den 23 oktober har anmälts av B, en av utredningsinspektörerna som utredde A på uppdrag av det aktuella försäkringsbolaget. B anser

sammanfattningsvis att inslaget var partiskt och osakligt samt att han blev identifierad och framställdes som skurkaktig i inslaget. B för fram bland annat följande.

*Om att försäkringsbolaget blivit stämmda av A*

Inslaget gav sken av att det var försäkringsbolaget som gav sig på en försäkringstagare då hon ville ha ut ersättning. Det riktiga var att det var beslutat att ge A försäkringsersättning i enlighet med vad Trafikskadenämnden kommit fram till. Efter det beslutet blev försäkringsbolaget stämmda av A och då startade försäkringsbolaget utredningen för första gången. Beslutet att A inte hade visat att det fanns samband mellan olyckorna och hennes problem var taget sedan länge. Det som i inslaget kallades spaningsutredningen var en del av det försvar som skulle användas då bland annat försäkringsbolaget blivit stämmda. Försäkringsbolaget var alltså svarande och inte kärande i den kommande rättegången men programledaren vinklade det som om det var tvärtom. Programledaren nämnde vid två tillfällen att försäkringsbolaget överklagat domen i tingsrätten. Inget sades om att A överklagade därför att hon inte var nöjd med den ersättningsnivå som tingsrätten gett henne rätt till. Detta gav tittarna bilden av det stora företaget som gav sig på den lilla människan.

*Om tidpunkten för när A fick ta del av filmerna*

Det var felaktigt att A inte fick ta del av filmerna innan rättegången. Sanningen är att A och hennes ombud fick ta del av dem redan innan den muntliga förberedelsen, som i detta fall skedde mer än en månad innan förhandlingen i tingsrätten. Filmerna skickades in till tingsrätten fyra månader innan huvudförhandlingen som var den 4-5 februari 2013. Vidare hade båda parterna rätt att komma in med ny bevisning till den 9 december 2013. Inslaget hade ett stort fokus på att filmerna blev kända för A först nio månader efter filmningen men ingenting sades om att försäkringsbolaget följt de överenskomna tiderna för rätten att lämna in ny bevisning.

*Om B:s agerande*

Programledaren gav sken av att B ställde en eller flera diagnoser på A:s hälsotillstånd. Detta är inte sant och gav tittarna en mycket felaktig uppfattning om hur försäkringsbolagen och B agerat. I redogörelsen för ett spanings-pm var programledaren inte objektiv utan redovisade bara några rader. Även vad gäller det som B sagt under rättegången redovisades detta på ett partiskt sätt i programmet. Detta har gjort att B efter inslaget fått stå till svars för felaktigheter som fanns i inslaget.

*Fråga om respekt för privatlivet*

Det aktuella försäkringsbolaget har två utredare placerade i Umeå, varav en, B, är före detta polis. Tiden efter inslaget fick B frågan om han var polisen flera gånger från kunder och både B och den andra utredningsinspektören fick försvara sig mot den "sanning" som inslaget visade. B har fått ta emot anonyma



sms, blivit namngiven på Flashback och fick plötsligt ett stort antal besök på ett LinkedIn-konto. Försäkringsbolaget har tagit emot ett flertal telefonsamtal och mejl med anledning av inslaget. Detta skulle inte ha hänt om redaktionen valt att förvränga B:s röst eller om han erbjudits kommentera innehållet. Frågan om B:s medverkan borde ställts till B eller B:s arbetsgivare.

### **Inslaget den 30 oktober 2015**

Det uppföljande inslaget den 30 oktober har anmälts av två personer. Anmälarna anser sammanfattningsvis att inslaget var partiskt och att A:s uppfattning och påståenden framställdes som sanna. En av anmälarna anser att detta var speciellt problematiskt då det pågick en rättsprocess under sändningen av inslaget. Vidare utelämnades uppgifter och uppspelningen av en film som låg till grund för beslutet vilket stred mot kravet på saktighet.

### **PROGRAMFÖRETAGETS YTTRANDE**

Sveriges Television (SVT) anser att inslagen överensstämmer med kraven på opartiskhet och saktighet samt bestämmelsen om respekt för privatlivet och anför följande.

### **Inslaget den 23 oktober 2014**

I inslaget var de filmer som inspelats utan A:s vetskap centrala i granskningen. Frågorna ställdes utifrån vad som kan anses vara rättssäkert och etiskt utifrån den betydelse som filmerna ges och vad de verkligen kan visa. A:s agerande på filmerna analyserades förutom av försäkringsbolagens läkare också av personer utan medicinsk kompetens.

#### *Om försäkringsbolaget följt branschens etiska riktlinjer*

I branschens riktlinjer står bland annat ”Målet för bolagens utredningar är att skaffa ett tillräckligt underlag för att fatta beslut i ersättningen. (...) Den försäkrade ska snarast underrättas när särskild utredning görs i syfte att skapa klarhet i ersättningsfrågan om sådan underrättelse inte kan antas försvåra utredningen. Försäkringstagaren ska ge den försäkrade möjligheten att förklara oklara omständigheter...”.

I inslaget granskades om försäkringsbolaget följt branschens etiska riktlinjer att när en särskild utredning görs som till exempel när man använder sig av den extraordinära metoden att filma en klient med dold kamera, ska man bli ”underrättad snarast” och få kommentera innehållet. Detta kommenterade försäkringsbolagets representant i inslaget.

#### *Om tidpunkten för när A fick ta del av filmerna*

Redaktionens research visar att försäkringsbolaget filmade A med dold kamera i december 2012. Enligt uppgift till redaktionen från A:s advokat var det en muntlig förberedelse i april 2013. Enligt advokaten fick varken denne eller A se

några filmer eller veta att det fanns några filmer vid detta tillfälle. Advokaten begärde kopia på filmerna när denne via tingsrätten fick kännedom om filmernas existens. Handlingarna inkom till tingsrätten den 20 september 2013. Advokaten fick filmerna den 24 september och skickade sedan filmerna till A.

SVT konstaterar att filmerna funnits i nio månader utan att A fått kännedom om dem. Programledaren sa att A inte fick reda på att hon blivit smygfilmad förrän försäkringsbolaget lämnar in det som bevis i tingsrätten nio månader senare. Det som avsågs i inslaget var att A inte fått kännedom om filmerna förrän den rättsliga processen startat, nio månader efter smygfilmningen och som framgår ”när det lämnas som bevis i rätten”. Den förenklade beskrivningen i avannonsen ”hon får inte veta förrän nio månader senare när hon sitter i rätten” var en sammanfattning som gjordes när publiken redan hade fått den mer detaljerade informationen. Det centrala i granskningen var den tidsperiod som förflutit mellan filmning och att A fått veta att filmerna fanns. Det kan diskuteras om avannonsen var väl förenklad men SVT anser inte att den strider mot kravet på saklighet.

#### *Om att försäkringsbolaget blivit stämnda av A*

Av inslaget framgick att det pågick en tvist mellan parterna. I inslaget sades att fallet skulle prövas i Stockholms tingsrätt men inte vem som hade stämt vem. Som framgick av inslaget gällde granskningen den då pågående tvisten där smygfilmerna användes som grund för utredningen mot A.

I inslaget nämndes överklagan till hovrätten vid ett tillfälle. Det var när försäkringsbolagets representant svarade på frågor om smygfilmerna och det värde som de gavs. Han höll med om att filmerna inte getts någon större tyngd i tingsrättens dom men betonade att bolaget fått prövningstillstånd i hovrätten. Han sa vid tillfället inget om att även A överklagat. A:s överklagan var villkorad till om försäkringsbolaget fick prövningstillstånd. Fick de inte det så skulle A:s överklagan falla. Redaktionen bedömde att informationen inte var så avgörande att den behövde redovisas i inslaget.

#### *Om B:s agerande*

Det som sades i inslaget om B:s arbete var att A utvärderades och ett citat ur det aktuella spanings-pm:et lästes upp. Citatet bemöttes av försäkringsbolagets representant i programmet som bland annat poängterade att bedömningarna av filmerna inte gjordes av B utan av medicinsk expertis, att smygfilmning är en ytterst ovanlig åtgärd och att han har fått informationen att de regler som finns har följts.

I inslaget fanns en ljudupptagning där B som filmat för försäkringsbolagets räkning uttalade sig om A:s värk och hennes positiva sinness tillstånd och relaterade till en egen skada och hur han själv reagerar vid värk i nacken. I det citat från huvudförhandlingen som fanns med i inslaget framgick tydligt att B

blev ombedd att redovisa sin personliga uppfattning. Redaktionen bedömde att inspelningen inte var av sådan kvalitet att rösten behövde förvrängas för att B inte skulle kunna identifieras av en vidare krets. Av samma anledning hade redaktionen valt ett kort citat.

#### *Fråga om respekt för privatlivet*

Varken B:s namn, bild, bostadsort eller arbetsort förekom i inslaget. Det framkom att B varit och filmat i Umeå men det sades inte att han bodde där. Redaktionen kontrollerade vid publiceringen att det inte gick att identifiera B genom det som sades om honom i inslaget. Uppgiften att han hade en bakgrund som polis bedömdes som relevant för granskningen då det bidrog till att visa vilken karaktär utredningen hade. Redaktionen research visade att det fanns ett stort antal utredare med polisiär bakgrund på det aktuella försäkringsbolaget och andra bolag. Försäkringsbolagen lämnar inte ut uppgifter om sina utredare. Det finns cirka 110 utredare bland de fyra största försäkringsbolagen och en majoritet av dem är före detta poliser. Enligt det aktuella försäkringsbolaget arbetar cirka 40 utredare för dem.

Det B anför om den information som han lagt ut om sig själv på LinkedIn kan, enligt SVT, inte tillskrivas publiceringen i *Plus* utan är något som han själv gått ut med.

B har uppfattat att han ”kallades närmast skurkaktig” i inslaget. Detta stämmer inte. Det som omtalades var försäkringsbolagets metod att använda filmen som ”bevismaterial”, samtalet handlade om försäkringslänkarna och deras roll. Det sades inte någonstans i inslaget att B gjort eller sagt sig göra ”medicinska bedömningar” eller ”diagnoser”. I stället påpekades just att B inte hade medicinsk kompetens vilket han också framhåller.

Redaktionen bedömde att innehållet i det spanings-PM som B hade gjort och den aktuella delen av vittnesmålet var relevant för granskningen i inslaget. Detta PM och filmerna låg till grund för utredningen, förtroendelänkarnas utlåtanden som skulle styrka försäkringsbolagets sak och B var kallad av sin arbetsgivare som vittne till rätten för att visa tyngden i sin berättelse.

#### *Om B:s möjligheter att bemöta kritik*

När *Plus* granskar bolag tar redaktionen regelmässigt den första kontakten med bolagets pressavdelning. Det är det sätt som de flesta bolag vill bli kontaktade på. I det aktuella fallet var redaktionen tidigt i kontakt med försäkringsbolagets pressjour. Där bad man redaktionen uttryckligen att inte kontakta personal. De poängterade att kontakterna i så fall skulle gå genom dem. Redaktionen bedömde också att det skulle vara någon i ansvarig position som skulle svara på kritiken och på frågorna i inslaget. Den information redaktionen fick via presstjänsten var att B önskade att han inte skulle namnges och att han inte ville framträda på bild, vilket också tillgodosågs.

Mot bakgrund av att B inte var kritiserad part i inslaget och inte heller var identifierad anser SVT att han inte behövde ge sin kommentar i inslaget. Som framgick av inslaget bemötte försäkringsbolaget kritik och svarade på frågor och har själva valt den som representerar bolaget. Även de fem förtroendeläkarna som uttalat sig om filmerna har erbjudits tillfälle att uttala sig eller medverka, samtliga har dock tackat nej.

### **Inslaget 30 oktober 2014**

Med anledning av att Försäkringskassan beslöt att ta upp försäkringstagarens fall för omprövning mot bakgrund av de filmer som försäkringsbolaget skickat dem, i ett tidigare skede, togs detta upp till granskning i det andra inslaget den 30 oktober 2014.

Det som redovisades i inslaget var att A anmält vad hon skulle göra (leda träningspass) och att hon meddelat omfattningen och fått det godkänt av Försäkringskassan. Omfattningen uppgick inte till mer än en åttondel av en heltid vilket stämde överens med Försäkringskassans regler för aktivitet under sjukskrivning. Orsaken till att Försäkringskassan öppnade en ny utredning om hennes arbetsförmåga var att de bedömde att hon blivit friskare, inte att hon inkommit med felaktiga uppgifter.

Redaktionen valde att visa kortare klipp ur filmerna i båda inslagen. I det andra inslaget visades ett klipp som hänvisning till det första. Orsaken till att inte längre sekvenser visades var bland annat att granskningen gällde vad smygfilmerna kunde ha för värde oavsett vad de visade. Redaktionens fråga till Försäkringskassan var inte om hon blivit friskare utan om det var rättssäkert och etiskt att använda smygfilmer som underlag för beslut.

Enligt SVT är det inte en förutsättning för granskande journalistik att endast granska fall eller tvister mellan konsumenter och näringsidkare som har avslutats rättsligt eller på annat sätt. I det här fallet började redaktionens arbete när det enbart fanns en dom i tingsrätten. I det första inslaget berättades att det fanns en dom och att ärendet hade överklagats. I det andra inslaget beskrevs hur A:s situation utvecklats när Försäkringskassan beslutat ompröva hennes fall och dra in hennes ersättning. Av inslaget framgick tydligt att processerna inte var avslutade. Datum för när ärendet mellan Försäkringskassan och A ska upp i Förvaltningsdomstolen finns ännu inte när detta yttrande skrivs. Orsaken till att det togs upp i inslaget var Försäkringskassans beslut att ompröva sin bedömning och dra in A:s ersättning med hänvisning till försäkringsbolagens smygfilmer och om detta kunde vara rättssäkert. Det kan tilläggas att försäkringsbolagen i förlikning med A, den 10 februari 2015, förbundit sig att förstöra filmerna och inte använda dem mer varken internt eller externt.

I inslaget sades uttryckligen att redaktionen inte kunde veta hur sjuk A var och

att de därför inte tog ställning till det. Enligt SVT framgick att det fanns flera infallsvinklar på fallet genom att de olika parterna kom till tals, både från A:s sida och dennes motparter, försäkringsbolaget och Försäkringskassan.

## KOMMENTAR FRÅN EN AV ANMÄLARNNA

B har inkommit med följande kommentar på SVT:s yttrande.

Det är riktigt att redaktionen fick uppgift om att B inte ville namnges eller framträda på bild men detta meddelades först efter ett mejl som försäkringsbolagsgruppens bolag i Stockholm fick skickat till sig den 19 september. I mejlet uppgavs endast att B skulle förekomma i ett ljudklipp från tingsrätten. B tolkade innehållet i mejlet enbart som en upplysning, att inslaget var klart att sändas och att det inte fanns några valmöjligheter.

*Om försäkringsbolaget följt branschens etiska riktlinjer*

I inslaget hänvisades till försäkringsbolagsgruppens riktlinjer för utredningar. Redaktionen valde dock att plocka bort en del av skrivningen och utelämna ”om sådan underrättelse inte kan antas försvåra utredningen”. Genom att välja att inte ta med detta lyckas redaktionen ”bevisa” sitt tyckande att försäkringsbolaget bryter mot sina riktlinjer vilket gav en felaktig bild av riktlinjerna och försäkringsbolagets förhållningssätt till dem.

## AKTUELLA BESTÄMMELSER

SVT ska utöva sändningsrätten opartiskt och sakligt samt med beaktande av att en vidsträckt yttrande- och informationsfrihet ska råda i televisionen (13 § i sändningstillståndet). Kravet på saklighet innebär främst att uppgifter som är av betydelse för framställningen ska vara korrekta och att framställningen inte får vara vilseledande, till exempel genom att väsentliga uppgifter utelämnas.

Av betydelse för bedömningen är också bestämmelsen om att SVT ska stimulera till debatt, kommentera och belysa händelser och skeenden samt granska myndigheter, organisationer och företag som har inflytande på beslut som rör medborgarna (8 § i sändningstillståndet). Denna skyldighet innebär enligt granskningsnämndens praxis att ett program eller inslag kan ha en kritisk infallsvinkel utan att strida mot kravet på opartiskhet. Om allvarlig kritik riktas mot en klart utpekad part ska dock den kritiserade få bemöta eller kommentera kritiken. Som regel ska detta ske i samma program eller inslag, antingen genom att den kritiserade själv medverkar eller genom att en kommentar från honom eller henne redovisas.

SVT ska respektera den enskildes privatliv i programverksamheten om inte ett oavvisligt allmänt intresse kräver annat (15 § i sändningstillståndet).

## GRANSKNINGSNÄMNDENS BEDÖMNING

*Inslaget den 23 oktober 2014*

B uppger i ärendet att det var A som stämt försäkringsbolaget och att bolaget därför startade sin utredning eftersom parterna skulle mötas i tingsrätten. SVT har inte motsagt detta. Enligt nämndens mening hade en redogörelse av detta förhållande bidragit till en mer heltäckande beskrivning av det aktuella fallet. Utelämnande av uppgiften innebar därför en brist i förhållande till kravet på saklighet. Mot bakgrund av utgångspunkten för inslaget anser nämnden dock att denna brist inte var av sådan betydelse för framställningen att den medför att inslaget strider mot kravet på saklighet.

Nämnden anser att B kunde identifieras i inslaget, särskilt genom den ljudupptagning från rättegångsförhandlingarna som spelades upp samt i kombination med uppgift om det aktuella försäkringsbolaget och den aktuella orten. Nämnden anser dock att de uppgifter som lämnades om B inte var av intrångskaraktär. Inslaget strider därmed inte mot bestämmelsen om respekt för privatlivet.

Den kritik som fördes fram i inslaget riktades främst mot det aktuella försäkringsbolagets hantering av A:s fall. Nämnden konstaterar att det aktuella försäkringsbolaget medverkade i inslaget och fick möjlighet att bemöta den kritik som fördes fram.

Vidare konstaterar nämnden att framställningen utgick från A:s version. Det kan diskuteras om framställningen som helhet blev alltför vinklad till hennes fördel, men nämnden beaktar att *Plus* har ett konsumentfokus som kan medge en sådan utgångspunkt. Nämnden anser dock att programledarens uttalande i avannonsen om att försäkringsbolaget bryter mot branschens egna regler kunde uppfattas som ett ställningstagande i fråga om försäkringsbolagets hantering av A:s fall. Uttalandet innebar enligt nämnden en brist i förhållande till kravet på opartiskhet. Nämnden anser dock inte att denna brist var så allvarlig att den medför att inslaget strider mot kravet på opartiskhet.

*Inslaget den 30 oktober 2014*

Inslaget var en granskning av Försäkringskassans agerande i ärendet. Nämnden konstaterar att en representant för Försäkringskassan medverkade i inslaget och bemötte den kritik som fördes fram i inslaget. Nämnden kan inte finna att inslaget strider mot kravet på opartiskhet.

Det förhållandet att endast kortare sekvenser ur filmerna på A visades i inslaget medför inte att inslaget strider mot kravet på saklighet.

Nämnden kan inte finna att vad anmälarna i övrigt anför medför att inslagen strider mot kraven på opartiskhet och saklighet.

Detta beslut har fattats av Henrik Jermsten, Leif Hedman, Jan Holmberg och Ulrika Hansson efter föredragning av Nathalie Eriksson.

På granskningsnämndens vägnar

Henrik Jermsten

Nathalie Eriksson