



Ein Bild oder Posting kann mitunter
mehr als 1.000 Worte sagen.

Soziale Netzwerke – Unterstützung für die Schadenermittlung

Hätten Sie es gewusst?

2,2 Mrd.

Zahl der Nutzer sozialer Netzwerke weltweit.¹

Die Nutzung sozialer Medien und des Internets hat in den letzten Jahrzehnten dramatisch an Zulauf gewonnen. Allein im vergangenen Jahr hat die Zahl der Nutzer um 176 Millionen zugenommen.² Man geht davon aus, dass der Verbreitungsgrad sozialer Medien bis Ende 2015 bei einem Drittel der Weltbevölkerung lag. Dieser Anstieg ist überwiegend neuen Anwendern in den Entwicklungsländern zuzurechnen.³ In China nutzen schätzungsweise 500 Millionen Menschen soziale Medien, in Indien etwa 250 Millionen. Am weitesten verbreitet sind soziale Netzwerke in Nordamerika mit etwa 60 % der Bevölkerung.⁴ Als Folge dessen stehen nahezu unbegrenzt Informationen zum direkten Zugriff zur Verfügung, die bei der Leistungsfallbearbeitung von Nutzen sein können.

¹ Kadie Regan, Socia Media Today, 2015.

² Kadie Regan, Socia Media Today, 2015.

³ Simon Kemp, We are Social, 2015.

⁴ The Statistics Portal (Statista), 2016.

Bereits in der Vergangenheit gab es Zugriffsmöglichkeiten auf diese Informationen, allerdings bedurfte es Zeit und Mühe, sie aus verschiedenen öffentlich zugänglichen Quellen zu erhalten. Heutzutage stehen sie sofort über das Internet zur Verfügung. Die Profile in den sozialen Netzwerken bieten eine Fülle an persönlichen Informationen über den Versicherten selbst sowie über seine Familie und Freunde.

Informationen aus den sozialen Netzwerken ermöglichen eine andere Sicht auf die Angaben zu Unfallhergängen oder Versicherungsanträgen, die gegenüber Ärzten und Versicherern gemacht werden und können bei der Antragsbearbeitung und Schadenbeurteilung wertvolle Hilfe leisten.

Wer sind die Experten, wie gehen sie vor?

Leistungsprüfer und Ermittler nutzen die sozialen Medien und das Internet, um ihre sonstigen Ermittlungen zu vervollständigen. Der Zugriff auf die sozialen Medien muss bei

Ermittlungen schnell erfolgen, um bereitgestellte Informationen nutzen zu können, bevor sie aus dem Netz genommen werden. Sinnvollerweise sollten diese Informationen nach ihrer Entdeckung sofort gesichert werden, da sie bei der nächsten Suche möglicherweise nicht mehr auffindbar sind.

Es haben sich Unternehmen darauf spezialisiert, das Internet nach bestimmten Informationen zu durchsuchen und sie dann ihren Kunden zur Verfügung zu stellen. Die Nachfrage nach diesen Ermittlungsdiensten und Experten hat zu einem starken Wachstum dieser Branche geführt.

Es ist sehr wichtig, auf Experten wie qualifizierte IT-Spezialisten für Computerforensik zurückzugreifen, um Informationen zu sortieren und zu prüfen, insbesondere, wenn der Versicherer auf Basis dieser Informationen eine Ablehnung begründen möchte. Auf diese Weise wird das Material noch glaubhafter und kann vor Gericht verwendet werden.

Welche Informationen stehen zur Verfügung?

Die meisten Webseiten der sozialen Medien sind leicht und für jedermann frei zugänglich, unabhängig von Alter, Herkunft oder sozio-ökonomischem Hintergrund. Sie werden von Anwendern genutzt, um zum Beispiel persönliche Erlebnisse oder Meinungen mit anderen Anwendern durch Bilder, Mitteilungen oder Internet-Tagebucheinträge zu teilen.

Weitere Informationsquellen, die im Internet zur Verfügung stehen:⁵

- Öffentlich verfügbare Daten der Behörden
- Preisgegebene Kundeninformationen im Rahmen von Geschäftsaktivitäten
- Freiwillige Angaben im Rahmen einer Befragung oder Meinungsforschung
- Passiv gesammelte Informationen über mobile Endgeräte und interaktives Fernsehen

Zusätzlich können Informationen zum Versicherten über Einträge von Familienangehörigen, Freunden oder Kollegen gewonnen werden. Diese „Freunde“ können weitere Details über Hobbys, Interessen oder Reisen des Versicherten preisgeben. Ein Bild oder ein anderes „Posting“ kann mitunter mehr als 1.000 Worte sagen.

Fallbeispiel I

Ein Versicherter kam durch einen Unfall beim Fallschirmspringen zu Tode. Als Beruf hatte der Versicherte Fallschirmpacker angegeben und nicht mitgeteilt, dass er selbst an gefährlichen Sportarten teilnimmt. Bei der Leistungsfallbearbeitung wurde festgestellt, dass der Versicherte Fallschirmspringer, Ausbilder und ein sogenannter Base Jumper war. Informationsquelle waren Veröffentlichungen und Bilder in sozialen Netzwerken.

Die Leistung wurde abgelehnt und die Police für nichtig erklärt. Wie an diesem Beispiel zu sehen ist, wichen die vom Versicherten bei Antragstellung angegebenen Informationen weit von der Wahrheit ab. Die sozialen Medien halfen bei der Aufdeckung.

Fallbeispiel II

Eine Leistung aus einer Berufsunfähigkeitsversicherung wurde abgelehnt, woraufhin der Anspruchsteller rechtliche Schritte einleitete. Im Rahmen der Prozessvorbereitung des Versicherers wurden die Benutzerkonten in den sozialen Medien abgefragt. Dabei wurde ein öffentlich zugängliches Nutzerkonto des Ehepartners gefunden. Dieses Konto machte deutlich, dass die vielfältigen Aktivitäten des Versicherten nicht mit seinen eigenen Angaben an die behandelnden Ärzte und den Versicherer in Einklang zu bringen waren.

Die Daten des Versicherten waren nicht öffentlich einsehbar, aber es war ersichtlich, dass etwa 500 Bilder in einem Album auf seinem Benutzerkonto gespeichert waren. Der Versicherer nahm die Dienste eines Computerforensik-Spezialisten in Anspruch. Dieser bestätigte, dass das Album Fotos enthielt, die per Handy auf das Benutzerkonto in dem sozialen Netzwerk hochgeladen worden waren. Der Experte stellte fest, dass zwischen dem ersten und zweiten Tag des Prozesses Bilder aus dem Album gelöscht worden waren. Nach dieser Entdeckung beantragte der Versicherte die Einstellung des Verfahrens gegen den Versicherer.

⁵ Cynthia Hetherington, data2know.com, Internet & Online Intelligence Newsletter

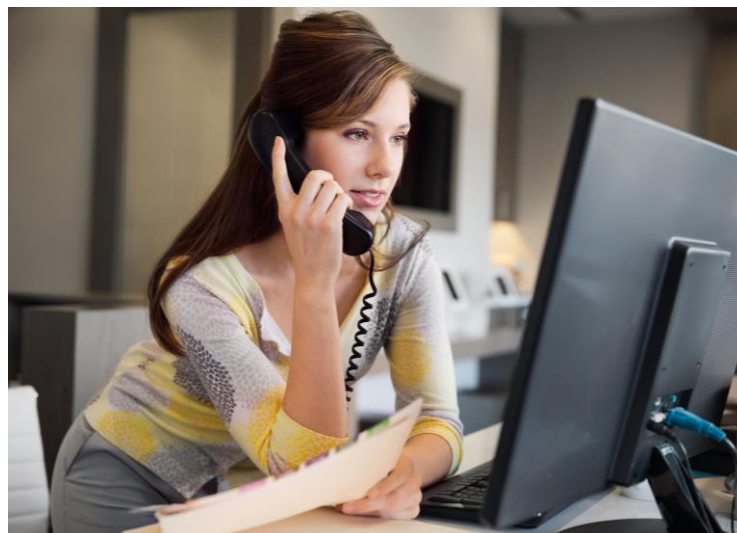
Fallbeispiel III

Ein Leistungsfall wurde aufgrund einer erheblichen Falschangabe zum Körpergewicht bei Antragstellung abgelehnt. Die Begünstigten leiteten gegen den Versicherer einen Rechtsstreit ein und das in einem Rechtssystem, das sehr hohe Hürden für Versicherer vorsieht, um eine betrügerische Nichtoffenlegung als Grundlage für eine Ablehnung zu verwenden.

In Vorbereitung auf den Rechtsstreit beauftragte der Versicherer einen Spezialisten für Computerforensik. Der Experte für digitale Technologien wie Computer, Mobiltelefon, digitale Kamera und Konten auf sozialen Netzwerken untersuchte dabei auch Fotos, die in sozialen Netzwerken zu finden waren. Er konnte den Tag bestimmen, an dem diese Bilder aufgenommen und ins Netz gestellt worden waren. Dieser Nachweis durch den Spezialisten war für die Urteilsfindung zu Gunsten des Versicherers wesentlich, da er als ausreichender Beweis für eine betrügerische Nichtoffenlegung anerkannt wurde. Ein weiteres Mal war die Auswertung der sozialen Netzwerke für das Ergebnis entscheidend.

Wie sollten die Informationen genutzt werden?

Mit Vorsicht! Informationen aus sozialen Netzwerken oder anderen Internetquellen sollten als Ergänzung zur Untermauerung von Tatsachen angesehen werden, aber nicht als alleinige Grundlage für die Entscheidung eines Schadensfalls dienen. Die meisten sozialen Netzwerke und Anwendungen verwenden Geschäftsbedingungen, denen die Nutzer bei Beitritt zustimmen. Der Zugang zu den vom Nutzer veröffentlichten Informationen wird dann durch seine Einstellungen der „Privatsphäre“ gesteuert. Häufig vergessen Nutzer, einen Eintrag als „privat“ zu markieren oder bedenken nicht, wer öffentliche Einträge einsehen kann. Ein Schadenbearbeiter oder Ermittler sollte sich solche Informationen zu Nutze machen, die für die Öffentlichkeit freigegeben sind. Er sollte aber nicht versuchen, den Versicherten über eine Freundschaftsanfrage oder ein fiktives Profil zu kontaktieren.



Leistungsprüfer und Ermittler nutzen die sozialen Medien und das Internet, um ihre Ermittlungen zu vervollständigen.

Geltende Datenschutzregelungen sind beim Zugang und Gebrauch sozialer Medien selbstverständlich einzuhalten. Diese Regelungen und die gesetzlichen Bestimmungen zur Verwendbarkeit gesammelter Informationen unterscheiden sich nach Land und Rechtssystem. Einige Gerichte haben bereits zugunsten von Versicherern über Nutzungsrechte auf privat ins Netz gestellte Informationen entschieden.

Wenn Informationen aus den sozialen Netzwerken gesammelt werden, ist sorgfältig darauf zu achten, dies legal und ethisch korrekt zu tun.

Neue Ermittlungstechniken

Wie die Zahl der Nutzer sozialer Netzwerke jedes Jahr ansteigt, so entwickeln sich auch die Methoden zur Suche und Nutzung dieser Informationen. Eine der neuen Ermittlungstechniken basiert auf einer ortsbezogenen Suche nach Inhalten aus sozialen Netzwerken. Personen können hierbei durch Nutzung der sozialen Medien innerhalb eines bestimmten Ortes oder Gebiets lokalisiert werden. Diese Information kann für den Nachweis genutzt werden, dass sich ein Versicherter an bestimmten Orten aufgehalten und Aktivitäten ausgeübt hat, die im Widerspruch zu seinen Angaben gegenüber dem Versicherer stehen.

Zusammenfassung

Der Trend zur Nutzung sozialer Netzwerke bei der Schadenermittlung nimmt zu. Datenschutzgesetze und rechtliche Auffassungen zur Privatsphäre entwickeln sich weiter und unterscheiden sich weltweit. Dies kann es zu einer Herausforderung machen, auf bestimmte Informationen aus dem Internet zuzugreifen. Trotz dieser Hürden ist die Untersuchung und Nutzung elektronischer Informationen sinnvoll und stellt ein weiteres Hilfsmittel für die Versicherungswirtschaft in ihrem Kampf gegen Antiselektion und Betrug dar.

Diese mächtige Informationsquelle sollte mit Sorgfalt und Vorsicht genutzt werden und nicht als alleinige Grundlage für die Ermittlungen in Verdachtsfällen herangezogen werden.

Dieser Newsletter ist ausdrücklich nicht als Rechtsberatung zu interpretieren oder anstelle geltender Gesetze zur Anwendung zu bringen. Man sollte nicht immer alles glauben, was man im Internet findet.



Denise Markey

Assistant Vice President
Tel. +1 720 279-5185
denise.markey@hlramerica.com



John Kalfas

National Claims Manager
Tel. +61 2 8246-2606
john.kalfas@hlra.com.au

Quellennachweis

Kadie Regan, Social Media Today, 10. August 2015; 10 Amazing Social Media Growth Stats from 2015, Quelle: <http://www.socialmediatoday.com/social-networks/kadie-regan/2015-08-10/10-amazing-social-media-growth-stats-2015>

Simon Kemp, We are Social, 21. Januar 2015; Digital, Social & Mobile in 2015, Quelle: <http://wearesocial.com/uk/special-reports/digital-social-mobile-worldwide-2015>

The Statistics Portal (Statista); Percentage of global online population using Facebook as of May 2014 by region, Quelle: <http://www.statista.com/statistics/241552/share-of-global-population-using-facebook-by-region/>; (Latest retrieval: June 16, 2016)

Cynthia Hetherington; data2know.com: Internet & Online Intelligence Newsletter; OPT-OUT Online: Part 1: Recognizing and removing personal identity information found online; Volume 14, Issue 5; p. 4.