



Larntjänst

---

**VERKSAMHETSBERÄTTELSE 2012**

- Larmtjänst är en branschgemensam organisation för de svenska sakförsäkringsföretagen med syfte är att bekämpa försäkringsrelaterad brottslighet.-

# INNEHÅLL

---

Året i korthet _____	1
Mer fokus på kommunikation och tillgänglighet _____	2
Statistik _____	3
Larmtjänst analyserar kvitton och dokument _____	4
Vad är orsaken till branden? _____	5
Gränsöverskridande verksamhet _____	6
Stöldtipset- ny tipstjänst _____	7
Det är vi som är Larmtjänst _____	8

# Året i korthet

## Återfunnet gods

Värdet på det gods som återfanns genom Larmtjänst uppgick till 45,6 miljoner kronor, vilket motsvarar en ökning med 4,1 procent jämfört med samma period 2011. Antalet återfunnet gods uppgick till 214 objekt, en minskning med 12 procent jämfört med 2011.

## Kundgruppens mandat

Till Larmtjänst finns en kundgrupp knuten med företrädare för de försäkringsföretag som har tecknat avtal med Larmtjänst. Kundgruppens mandat har tydliggjorts under 2012. Kundgruppen har en viktig roll i att stödja Larmtjänsts ledning i att prioritera verksamheten, att definiera omfattningen av de tjänster som erbjuds kunderna samt att åstadkomma en operativ samordning i branschgemensamma frågor.

## Webbutvecklingsprojekt

Under året har ett projekt initierats för att ta fram en ny webbplats för Larmtjänsts hemsida och extranät. En ny databasstruktur som ersätter minst tre gamla databaser har

byggts upp. Målsättningen med den nya webbplatsen är att förenkla och effektivisera hanteringen av data och skapa en lättillgänglig struktur för de verktyg Larmtjänst erbjuder branschen. Plattformen kommer även att fungera som en interaktiv kanal för att utbyta information om brotts- och bedrägeritrender.

## Stöldtipset

För att öka antalet kvalitativa tips har Larmtjänst under hösten 2012 lanserat en ny tjänst för tipsmottagning, Stöldtipset. Genom Stöldtipset har tipshanteringen profilerats och blivit mer uppmärksam. Under kvartal tre och fyra har värdet för de inkomna tipsen ökat.

## Nya verksamhetsområden

Under året har två nya verksamhetsområden tillkommit; dokumentanalyser och brandtekniska utredningar. Dokumentanalyserna och de brandtekniska utredningarna har i många fall lett till att försäkringsföretaget beslutat

att avböja eller sänka skadeersättningen.

## Nya kundavtal

Nio försäkringsföretag har idag ett kundavtal som ger full tillgång till Larmtjänsts bastjänster. Larmtjänst har även s.k. hängavtal med några mindre sakförsäkringsbolag och under 2012 har ytterligare två bolag tecknat sådana avtal.

## Internationellt engagemang

Under året har Larmtjänst fortsatt utveckla det internationella kontaktnätet. Under 2012 har Larmtjänst deltagit i europeiska årsmöten för de internationella samarbetsorganisationerna IAATI (International Association of Auto Theft Investigators), IASIU (International Association of Special Investigation Units) och IAMI (International Association of Marine Investigators). Representanter för Larmtjänst är invalda i styrelserna för samtliga organisationer. Larmtjänst har även ett nära samarbete med Interpol och Europol och har under året deltagit i en gränskontroll ordnad av Interpol.

# Mer fokus på kommunikation och tillgänglighet

2012 var året då den tidigare omstruktureringen av Larmtjänst avslutades. Nu kraftsamlar vi för en modernisering av verksamheten och lägger ökad vikt på kommunikation och tillgänglighet.

## Flertal kommunikationssatsningar

”Under 2012 har ett flertal kommunikationssatsningar ägt rum. Vi har rekryterat en kommunikatör och blivit mer aktiva med nyheter och informationsspridning till våra kunder och till allmänheten. Vi har påbörjat ett omfattande webbutvecklingsprojekt för att modernisera och anpassa vår webbplats efter dagens behov och nya tekniska lösningar. Samtidigt bygger vi en ny enhetlig databas som ska effektivisera hanteringen av informationsmängden på webbplatsen. Under året har vi även lanserat vår nya tipstjänst Stöldtipset och blivit aktiva i sociala medier.”

## Projekt för att motverka försäkringsbedrägerier

”I samverkan med Svensk Försäkring har vi under året lanserat ett försäkringsbedrägeriprojekt. Syftet med projektet är att påverka myndigheternas och allmänhetens intresse att motverka försäkringsbedrägerier. Arbetet fortsätter under

2013 då vi bland annat medverkar i Almedalen. Vi kommer även publicera en rapport som beskriver problemet.”

## Fortsatt fokus på fordonsfrågor

”Larmtjänst har fortfarande fokus på fordonsfrågor och vi ser en efterfrågan på vår tekniska kompetens om fordon, från både branschen och polisen. Det är viktigt att vi upprätthåller kunskapen inom fordonsområdet för att komma tillrätta med stölder av vissa bilmodeller. Vi fortsätter stöldmodusarbetet för att granska hur bilar stjäls och för att få kunskap om de organiserade ligornas tillvägagångssätt. Vi har även ett nära samarbete med polisen mot den organiserade fordonsbrottsligheten.

Under året har vi sett en ökning av stölder av entreprenadmaskiner och vi har engagerat oss för att motverka denna trend, bl a genom olika seminarier. Samtidigt jobbar vi mer aktivt med larmkedjor för att sprida information om dessa stölder.”

## Utveckling av interna processer

”Larmtjänst ska vara en kundstyrd organisation och under 2012 har vi fortsatt att utveckla kundgruppens betydelse. Kundgruppen består av representanter för de nio försäk-



Mats Galvenius, vd för Larmtjänst

ringsföretag som tecknat avtal med Larmtjänst. Gruppen har en viktig roll i att stödja Larmtjänsts ledning med att prioritera verksamheten. Efter kundgruppens önskemål har exempelvis två nya verksamhetsområden tillkommit; brandtekniska utredningar och dokumentanalyser. De brandtekniska utredningarna har haft stora framgångar under året. Dokumentanalyserna har visat på goda resultat i de uppdrag vi har fått in, dock har efterfrågan av tjänsten varit mindre än vad vi hade hoppats.

Under 2013 fortsätter vi vara lyhörda för kundgruppen. Exempelvis har det kommit önskemål om att Larmtjänst ska jobba med fordonsbränder, vilket vi kommer göra i mån av resurser.”

# Statistik

Larmtjänst arbetar aktivt med att reducera försäkringsföretagens skadekostnader. Som en del av konceptet tillhandahåller Larmtjänst tjänster som försäkringsföretagens utredningsverksamheter kan använda i sitt arbete för att minska skadekostnader och bekämpa bedrägerier riktade mot branschen. Utredningar görs för att fastställa om en skada är riktig och att rätt belopp utbetalas.

Under 2012 genomförde de försäkringsföretag som har kundavtal med Larmtjänst 6 595 utredningar. 233 utredningar ledde till polisanmälan vilket är en ökning med 34 procent jämfört med 2011. Värdet av de avböjda skadeutbetalningarna uppgick till 397 miljoner kronor, en ökning med 9 procent jämfört med 2011.

## Återfunnet stöldgods

En central del i Larmtjänsts verksamhet är att identifiera misstänkt stöldgods såsom fordon, maskintillbehör, båtar och båtmotorer. Vid anträffat gods i utlandet hjälper Larmtjänst till med dokumentation till de utländska myndigheterna samt logistiken vid hemtagning av godset.

Antalet återfunnet gods under 2012 uppgick till 214 objekt, vilket kan jämföras med 243 objekt motsvarande period 2011. Detta är en minskning till antalet men värdet av det återfunna godset visar en ökning. Under 2012 var det totala värdet för gods som återfunnits genom Larmtjänst 45,6 miljoner kronor, en ökning med 4,1 procent jämfört med 2011 (43,8 miljoner kronor). Av detta belopp värderas de inkomna tipsen från allmänheten till 7,8 miljoner kronor vilket motsvarar 17 procent av det totala värdet återfunnet gods. Under

2011 beräknades 8,5 miljoner kronor komma från tips.

Gods som hemtogs från utlandet värderades till 12 miljoner kronor, en ökning med 18 procent jämfört med 2011 (10,2 miljoner kronor).

## Förhindrad utbetalning

Larmtjänst har även utfört utredningsåtgärder såsom brandtekniska utredningar, dokumentanalyser och utredningar i utlandet. Utredningsåtgärderna har resulterat i att försäkringsföretagen avböjt skadeutbetalningar till ett värde av 5,6 miljoner kronor, en ökning med 466 procent jämfört med samma period 2011 (1,2 miljoner kronor).

Under 2012 har de brandtekniska utredningarna och dokumentanalyserna resulterat i avböjda utbetalningar till ett värde av 1,6 miljoner kronor respektive 1,1 miljoner kronor.

## Inkomna tips

Allmänheten kan lämna tips till Larmtjänst via ett tipstelefonnummer eller på hemsidorna [www.larmtjanst.se](http://www.larmtjanst.se) och [www.stoldtipset.se](http://www.stoldtipset.se). Dessa tips kan leda till att gods anträffas eller att brott klaras upp. Under 2012 inkom 475 tips vilket kan jämföras med 520 tips under motsvarande period 2011.

# Larmtjänst analyserar kvitton och dokument

Dokumentanalyser är ett nytt verksamhetsområde för Larmtjänst sedan 2012. Göran Trangius har huvudansvaret för tjänsten på Larmtjänst.

## Varför gör Larmtjänst dokumentanalyser?

”Syftet med dokumentanalyserna är att analysera om de kvitton och dokument som försäkringsföretagen får in är korrekta. Tycker försäkringsföretaget att ett kvitto ser avvikande ut och misstänker förfalskning kan de skicka in kvittot till oss för analys. Genom vår analysutrustning kan vi analysera bläck och tryck på papper och säkerställa om kvittot är förfalskat eller inte.”

## Hur går det till?

”Analysutrustningen jobbar med olika belysningar där man kan särskilja typer av pennspator. Genom analys av tryckmetoder och skrifter kan vi se om kvittot har manipulerats i efterhand. Ofta är det datum eller belopp som har ändrats. Ibland bägge.”

## Vilken typ av kvitton får ni in?

”Mest vanligt är att vi får in utländska handskrivna kvitton som ska analyseras. Majorite-



Göran Trangius

ten av kvittona rör guldsmycken och juveler. Man har ändrat beloppet och gjort tillägg för att öka värdet. Vi har även fått in skadeanmälningar där försäkringsföretaget har misstänkt att datumet har justerats. Det kan vara så att försäkringstagaren varit med i en bilkollision men glömt att teckna vagnskada i sin försäkring. Då har det hänt att man i efterhand har kompletterat sin försäkring och justerat datumet. Plötsligt ser det ut som försäkringen är tecknad innan skadan inträffade.”

## Hur har dokumentanalyserna hjälpt försäkringsföretagen?

”Genom analyserna hjälper vi försäkringsföretagen att säkerställa att det sker en rätt utbetalning på ett korrekt dokument. Analysutrustningen kom på plats i mars och en stor andel, nästan hälften, av de kvitton vi fått in har visat sig vara förfalskade. Detta har bidragit till en totalbesparing för försäkringsföretagen på drygt 1,1 miljoner kronor.”

# Vad är orsaken till branden?

Larmtjänst arbetar aktivt med brandtekniska utredningar sedan 2012. Bo Andersson är utredningsinspektör och den interna kompetensen på området.

## Hur startade arbetet med de brandtekniska utredningarna?

”Försäkringsbranschen har tidigare enbart haft två externa leverantörer som kunnat hjälpa till vid brandtekniska utredningarna. Båda är geografiskt placerade på västkusten. På Larmtjänst såg vi ett tydligt behov av en branschgemensam samordning samtidigt som vi hade den interna kompetensen.

Under hösten 2011 tog vi därför initiativet att tillsammans med försäkringsföretagen bilda en expertgrupp med teknisk kompetens. I gruppen har vi möjlighet att byta erfarenheter, diskutera branschgemensamma problemställningar och vara ett bollplank för övriga utredare i landet. Utöver arbetet i expertgruppen har Larmtjänst även uppdraget att erbjuda brandtekniska utredningar.”

## Vad innebär det?

”Vid tveksamma försäkringsfall kommer vi in som en neutral part och utreder orsaken till

hur branden har uppstått. På så vis kan vi hjälpa försäkringsföretagen att avslöja bedrägeriförsök och säkerställa att rätt ersättning betalas ut till försäkringstagaren.

Den brandtekniska utredningen blir därför även en viktig del för den ärliga försäkringstagaren eftersom utredningen kan ta bort bedrägerimisstankar och ge en förklaring till varför branden har uppstått.”

## När kontaktar försäkringsföretagen Larmtjänst?

”Vid oklara bränder, eller bränder där man misstänker bedrägeri kontaktar försäkringsföretaget Larmtjänst för att få experthjälp att utreda brandorsaken. Vi gör först en platsundersökning för att skapa oss en uppfattning om brandbilden. Var har branden startat? Varför har den uppstått? Hur har den spridit sig? Vi utreder branden, protokollerar och presenterar fakta kring brandorsaken och lämnar sedan över till försäkringsföretaget. Med den brandtekniska utredningen fattar försäkringsföretaget beslut om hur skadan ska ersättas; helt, delvis eller avböjas, dvs. att ingen ersättning betalas ut.”



Bo Andersson

## Vilka resultat har ni uppnått under året?

”En brandteknisk utredning kan spara mycket pengar för försäkringsföretagen eftersom bränder är dyra skador. Under 2012 har Larmtjänst utfört 15 utredningar, vilka har resulterat i avböjda utbetalningar till ett värde av cirka 1,6 miljoner kronor. Vi har även haft ärenden där man medvetet har tänt eld på fastigheten för att få ut försäkringspengar. Under året har exempelvis två bränder blivit polisärenden.”

# Gränsöverskridande verksamhet

Mängden svenskt stöldgods som fraktas utomlands ökar. För att kunna spåra och återföra godset krävs ett upparbetat internationellt nätverk. Per Norström på Larmtjänst har huvudansvaret för utlandsverksamheten.

## Vilket stöldgods fraktas utomlands

”Oftast är det stulna fordon så som exklusiva bilar och fyrhjulingar, samt båtmotorer och maskindelar. Stulna exklusiva bilar körs vanligtvis ut ur landet inom samma dygn som stölden har ägt rum. Annat gods transporteras däremot ofta först till ett undanskymt ställe för att sedan lastas in i mindre lastbilar. När lastbilen är full lämnar man landet.”

## Varför hamnar mer stöldgods utomlands?

”Den gränsöverskridande brottsligheten är en orsak till att mer stöldgods hamnar utomlands. Det är organiserade ligor som utför rena beställningsjobb med kurirer som på uppdrag genomför brotten.

Som en följd av att mer stöldgods fraktas utomlands kan vi från Larmtjänsts sida även se en ökning av stulet gods som anträffas utomlands. I samarbete med vårt internationella nätverk har vi under året anträffat 48 svenskstulna fordon med ett värde på cirka 10,7 miljoner



Per Norström

kronor. Av dessa anträffades 18 i Polen, 12 i Litauen och 5 i Lettland.”

## Vad har Larmtjänsts för roll internationellt?

”Larmtjänst har en hög trovärdighet bland utländska myndigheter och är framförallt kända för sin kunskap inom fordon och stöldskydd. Vår kunskap och att vi är en non-profit organisation förenklar samarbetet och ger oss tillträde till olika internationella sammanhang. Exempelvis ingår vi i den Task Force som deltar i Interpols internationella fordonskontroller. Vi samarbetar där med poliser från olika länder och hjälper till att identifiera fordon. Vi sitter även med i styrelsen i internationella samarbetsorganisationer och bidrar med

utbildning på konferenser. Vår internationella inblick gör att vi snabbt uppmärksammar gränsöverskridande trender som vi påtalar för svensk polis.

Vi har larmkedjor som involverar gränspolis, tull och internationella aktörer. Larmkedjorna används om vi misstänker att stöldgods är på väg att lämna landet. Vi biträder även vid behov försäkringsföretagens utredningar i utlandet, t.ex. vid misstanke om bedrägerier av sjukdomsfall i utlandet eller vid kontroll av utländska kvitton.”

## Hur fungerar ert internationella nätverk?

”Vårt internationella nätverk innehåller ovärderliga kontakter på myndigheter och företag utomlands. Har vi en plats där vi misstänker att svenskstulet gods finns, kan vi snabbt få dit den lokala polisen. Genom nätverket blir vi även informerade när man har anträffat svensk stöldgods utomlands. Vi kontaktar då det berörda försäkringsföretaget och erbjuder vår hjälp att ta hem godset. Genom våra kontakter i landet och kunskap om processerna kan arbetet förenklas och godset kommer snabbare tillbaka till Sverige.”



# Stöldtipset- ny tipstjänst

En viktig informationskälla för den godsåterfinnande verksamheten är Larmtjänsts tipsfunktion och tipshantering. Under hösten lanserade Larmtjänst tipstjänsten "Stöldtipset".

För att öka antalet kvalificerade tips har Larmtjänst under 2012 genomfört en kommunikationssatsning på branschens gemensamma tipsfunktion. Under hösten lanserades Stöldtipset.

## Vad är Stöldtipset?

- Stöldtipset är försäkringsbranschens tipsfunktion. Genom Stöldtipset kan allmänheten enkelt tipsa om stöldgods och försäkringsbedrägerier. Tipsen hanteras sedan av utredarna på Larmtjänst. Vi har tydliggjort den tidigare tipsfunktionen genom att ta fram ett nytt namn med tillhörande logotyp samtidigt som funktionen fått en egen webbsida. På webbsidan exponeras de efterlysta objekten samt som det finns en tips- och sökfunktion. Sidan är en förenkling av den information som finns på Larmtjänsts hemsida, säger Åsa Sönnerby, kommunikatör på Larmtjänst. Larmtjänst har sedan många år tillbaka haft en tipsfunktion. Dock var namnet otydligt och svårkommunicerat, vilket har gjort funktionen okänd för många.

- Det fanns en risk att vi missade intressanta tips som kunde ha betydande roll i försäkringsföretagens utredningar, säger Åsa Sönnerby.

Sedan lanseringen finns Stöldtipset även på Twitter och Facebook.

- Genom kanalerna ökar vi synligheten och möjliggör att fler kommer i kontakt med Stöldtipset. Vi kan även snabbt gå ut med information som i sin tur delas vidare av våra följare och hamnar i deras nyhetsflöden. Ju fler som delar informationen, desto fler ser den. Det blir en tacksam informationsspridning, säger Åsa Sönnerby. Hon tillägger:

- Under hösten hade vi exempelvis en efterlyst lastbil som kunde anträffas tack vare snabb informationsspridning i de sociala medierna.

## Varför en tipsfunktion?

Mats Carlsson har huvudansvaret för tipshantering på Larmtjänst och har under många år arbetat med inkommande tips.

- Tipsen som vi får ifrån allmänheten är en viktig del i den godsåterfinnande verksamheten. Många tips leder till vidare arbete med uppgiftslämnaren, försäkringsföretag och polisen, säger han.

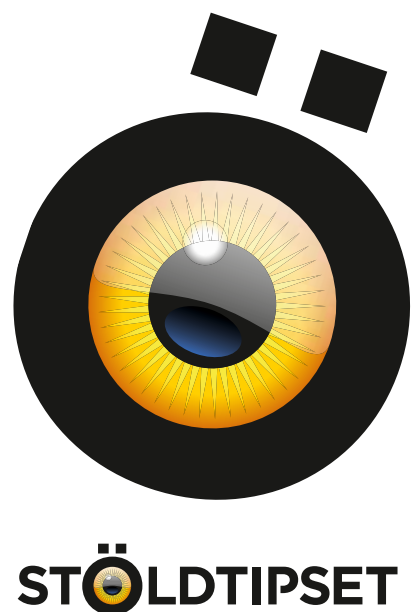
Under året inkom totalt 475 tips från allmänheten. De tips som har lett till att stulet gods

återfunnits värderas till 7,8 miljoner kronor, vilket motsvarar 17 procent av det totala värdet återfunnet gods under 2012.

## Vilka resultat kan ni se?

Stöldtipset lanserades under hösten med syftet att ge fler kvalificerade tips och statistiken visar på ett positivt resultat. Under andra halvåret ökade värdet på tipsen med cirka 14 procent jämfört med motsvarande period 2011.

- Ju fler kvalificerade tips vi får in desto större är chansen att mer gods anträffas och fler brott klaras upp, säger Mats Carlsson.



## Det är vi som är Larmtjänst

På Larmtjänst har alla utredningsinspektörer polisiär bakgrund. Några av oss har även erfarenhet från försäkringsutredningsverksamhet. Viss juridisk kunskap är ett måste.



Mats Galvenius  
TEL: 08-522 785 20, 076-792 71 31  
E-POST: mats.galvenius@larmtjanst.se  
VERKSTÄLLANDE DIREKTÖR



Niclas Antonsson  
TEL: 08-522 784 31, 070-826 17 47  
E-POST: niclas.antonsson@larmtjanst.se  
ANSVARSOMRÅDE: Fordon



Bo Andersson  
TEL: 08-522 784 37, 070-637 38 42  
E-POST: bo.andersson@larmtjanst.se  
ANSVARSOMRÅDE: Båt, fordon och brand



Mats Carlsson  
TEL: 08-522 784 35, 070-575 09 13  
E-POST: mats.carlsson@larmtjanst.se  
ANSVARSOMRÅDE: Tipshantering och exponering av stöldgods i media



Per Norström  
TEL: 0411-162 70, 070-877 23 05  
E-POST: per.norstrom@larmtjanst.se  
ANSVARSOMRÅDE: Utland



Carina Birking  
TEL: 08-522 784 41, 070-883 74 00  
E-POST: carina.birking@larmtjanst.se  
ANSVARSOMRÅDE: Båt och information på Polishögskolan



Torbjörn Serrander  
Tel: 08-522 784 38, 070-883 74 38  
E-post: torbjorn.serrander@larmtjanst.se  
ANSVARSOMRÅDE: Fordon



Åsa Sönnerby  
Tel: 08-522 784 39, 072-531 56 35  
E-post: asa.sonnerby@larmtjanst.se  
ANSVARSOMRÅDE: Kommunikation



Göran Trangius  
Tel: 08-522 784 33, 072-202 82 83  
E-post: goran.trangius@larmtjanst.se  
ANSVARSOMRÅDE: Fordon och dokumentanalys





Box 24158  
104 50 Stockholm  
Besöksadress: Karlavägen 108  
[www.larmtjanst.se](http://www.larmtjanst.se)