

Dokumentassistent som støtteværktøj i forsikringssager

Slutrapport for sandkasseforløb med Tryg Forsikring A/S

Temaer: Genbrug af data, retligt grundlag, risikovurdering og test af AI-løsningen

Oktober 2025

Indhold

	Forord	3
1.	Sammendrag	4
1.1	Dokumentassistenten	4
1.2	Væsentligste konklusioner	4
2.	Om AI-projektet	6
2.1	Beskrivelse af Dokumentassistent	6
2.2	Mål for sandkasseforløbet	7
3.	Genbrug af data	8
3.1	Indledning	8
3.2	Formålsbestemthed	8
3.3	Oplysningspligt	11
4.	Retligt grundlag	14
4.1	Indledning	14
4.2	Kontrakt og interesseafvejning	15
4.3	Retlig forpligtelse	18
4.4	Særlige kategorier af personoplysninger	19
4.5	Profilering og automatiske afgørelser	20
5.	Test af Dokumentassistenten	22
5.1	Indledning	22
5.2	Udvælgelse af sager til test	22
6.	Risikovurdering	24
7.	Vejen frem	25

Forord

Den regulatoriske sandkasse er et gratis tilbud til virksomheder og myndigheder, som skal bidrage til at tilvejebringe ansvarlige og lovlige AI-løsninger.

Den regulatoriske sandkasse for AI (kunstig intelligens) er et samarbejde mellem Datatilsynet og Digitaliseringsstyrelsen, hvor virksomheder og myndigheder kan få gratis adgang til relevant ekspertise og vejledning i forbindelse med et konkret AI-projekt.

Formålet med den regulatoriske sandkasse er at understøtte innovation og brugen af gode AI-løsninger gennem projekt- og praksisnær vejledning om konkrete regulatoriske rammer, og dermed bidrage til at sikre ansvarlig og lovlig anvendelse af AI-løsninger. Gennem denne vejledning er det samtidig målet at bidrage til at nedbringe tiden fra udvikling til drift og sikre, at færre projekter stranded eller helt afsluttes på grund af usikkerhed om de regulatoriske rammer.

Den regulatoriske sandkasse blev etableret i efteråret 2023, og fristen for at ansøge om at deltage i første runde af den regulatoriske sandkasse udløb den 21. maj 2024. Sandkassen modtog i alt 23 ansøgninger, hvor de gennemgående temaer var brugen af tale-til-tekst teknologier og anvendelse af generativ AI til skabe overblik over sager, dokumenter mv.

Efter en gennemgang af de 23 indkomne ansøgninger udvalgte Datatilsynet og Digitaliseringsstyrelsen to AI-projekter til den første runde i den regulatoriske sandkasse. Det ene AI-projekt står Tryg Forsikring A/S bag, og det andet AI-projekt er et samarbejde mellem Københavns Kommune, Aalborg Kommune, Aarhus Kommune og Systematic A/S.

I første runde har deltagerne i den regulatoriske sandkasse udelukkende modtaget vejledning om konkrete udfordringer med de databeskyttelsesretlige regler. Fra og med anden runde af sandkassen, som netop er gået i gang, vil vejledningen udstrækkes til tillige at omfatte forordningen om kunstig intelligens – i første omgang om risikoklassificeringen.

AI-projektet hos Tryg Forsikring A/S var ved sandkasseforløbets opstart i opstarts/udviklingsfasen, og Dokumentassistenten var tilgængelig på testbasis. Tryg Forsikring A/S var derfor i stand til at forklare om processerne i de forskellige faser i AI-løsningens livscyklus, hvor der vil blive behandlet personoplysninger. Derudover havde Tryg Forsikring A/S forud for forløbet gjort sig mange overvejelser i forhold til de forskellige databeskyttelsesretlige problemstillinger, som var dokumenteret i en konsekvensanalyse, og drøftelserne i sandkasseforløbet tog udgangspunkt heri.

1. Sammendrag

1.1 Dokumentassistenten

Tryg Forsikring A/S (herefter Tryg) ønsker at anvende kunstig intelligens (AI) til at reducere skadebehandlingstiden, når Tryg skal opgøre ménggraden af en skade på en ulykkesforsikring.

Tryg ønsker at udvikle og idriftsætte en AI-løsning, hvor der anvendes generativ AI til opsummering af de mange dokumenter, der er i skadesager. Tryg har navngivet løsningen "Dokumentassistent". AI-løsningen skal fungere som et støtteværktøj for skadebehandlere og læger i vurderingen og fastsættelsen af méngrad i skadesager på ulykkesforsikringer.

1.2 Væsentligste konklusioner

- **Genbrug af data:** Når Tryg skal vurdere, om personoplysninger fra historiske skadesager kan anvendes til i Dokumentassistentens udviklings-/testfase, skal der foretages en grundig vurdering af, om dette formål er uforeneligt med det oprindelige formål med indsamlingen af oplysningerne til skadebehandling. Ved vurderingen er det centralt at se på de registreredes¹ rimelige forventninger.

Derudover skal Tryg overveje, om de personer, der behandles oplysninger om fra de historiske sager, skal informeres om brugen af deres oplysninger til test af Dokumentassistenten. Det skal i den forbindelse tages i betragtning, at det kan være svært for de registrerede at forstå, hvad brugen af deres oplysninger indebærer, når de skal bruges til test af en AI-løsning.

- **Retligt grundlag:** Det er relevant at se på forsikringsaftalelovens bestemmelser, når Tryg skal vurdere, hvilke(t) behandlingsgrundlag personoplysningerne om både *forsikringstagere* og *sikrede tredjemænd* kan behandles på grundlag af i den nuværende skadebehandling, og når Dokumentassistenten anvendes i drift. Hvis personoplysninger om sikrede tredjemænd behandles på baggrund af interesseafvejningsreglen², kræver det en nøje vurdering af, om betingelserne herfor er opfyldt. En sådan vurdering skal i øvrigt dokumenteres.

Hvis det vurderes, at brugen af personoplysninger fra de (nu) historiske skadesager i Dokumentassistentens udviklings-/testfase ikke er uforenelig med formålet med den oprindelige indsamling af personoplysninger, skal der ikke findes et andet behandlingsgrundlag til udviklings-/testfasen.

Udover et behandlingsgrundlag skal der både i udviklings-/testfasen og i driftsfasen også identificeres en undtagelse til forbuddet mod behandling af følsomme personoplysninger.³ I udviklings-/testfasen skal der derfor identificeres en sådan undtagelse, uanset om det vurderes, at det nye formål med behandlingen af personoplysninger ikke er uforeneligt med formålet med den oprindelige indsamling af personoplysninger.

- **Udvælgelse af sager til test:** Ved brug af personoplysninger fra historiske skadesager til test skal det sikres, at oplysningerne er retvisende og repræsentative. Kriterierne for udvælgelse af historiske skadesager bør derfor grundigt overvejes, og begrundelserne herfor skal dokumenteres. Derudover skal det sikres, at eventuelle bias

¹ De "registrerede" er de personer, der behandles oplysninger om.

² Databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f.

³ Efter databeskyttelsesforordningens artikel 9, stk. 1, er det forbudt at behandle en række særlige kategorier af personoplysninger. Artikel 9, stk. 2, indeholder en række undtagelser til dette forbud.

i outputtet – dvs. i opsummeringen af dokumenterne og informationen om skaden – opdages og håndteres.

- **Risikovurdering:** I risikovurderingerne for behandlingen af personoplysninger i henholdsvis Dokumentassistentens udviklings-/testfase og drifts- og monitoreringsfase skal det være muligt at udlede, hvorfor et scenarie er vurderet til at være f.eks. usandsynligt, mindre sandsynligt, sandsynligt eller forventet.

2. Om AI-projektet

2.1 Beskrivelse af Dokumentassistent

Tryg er et forsikringsselskab, som tilbyder skadeforsikringer til private kunder og virksomheder, primært på det skandinaviske marked. Tryg har omkring 6 millioner kunder, og i Danmark behandler Tryg ca. 900 skadebehandlere over 1 mio. skader om året.

Når en kunde anmelder en personskade på en ulykkesforsikring, vil det indledningsvist blive vurderet, om skaden kan anerkendes. Når Tryg efter et år skal opgøre ménggraden, kan der være mange siders lægejournaler og andre relevante dokumenter, som skal gennemlæses af en skadebehandler og en lægekonsulent. I skadesager på ulykkesforsikringer vil der ofte være 20-50 siders bilag, og i mere komplekse skadesager vil der kunne være mere end 100 siders bilag. Forsikringskunderne oplever i dag en lang skadebehandlingstid, og denne tid ønsker Tryg at reducere betydeligt ved hjælp af AI.

Tryg ønsker at udvikle og idriftsætte en AI-løsning, hvor der anvendes generativ AI til opsummering af dokumenter og anden relevant skadedata som skadedato, anmeldelsesdato m.m. AI-løsningen skal fungere som et støtteværktøj for selskabets skadebehandlere og lægekonsulenter i vurderingen og fastsættelsen af ménggrad i skadesager på ulykkesforsikringer.

AI-løsningen vil blive udviklet på en open source-sprogmodel, der hostes af Tryg. AI-løsningen designs på en måde, så Dokumentassistenten giver en opsummering af alle dokumenter (lægerapporter, fakturaer osv.), skadekommunikation og notater på sagen samt organiserer information om skaden i kronologisk rækkefølge. Opsummeringen sker både af hvert enkelt bilag individuelt og som en samlet opsummering af hele sagen, så skadebehandleren og lægekonsulenten får skabt et klart overblik over sagsforløbet til brug for skadebehandlingen, herunder fastsættelsen af ménggraden, og så afgørende oplysninger i materialet ikke overses.

Den forventede effekt er højere kvalitet og mere ensartet sagsforberedelse uafhængigt af, hvilken skadebehandler eller lægekonsulent der vurderer sagen. Derudover forventer Tryg, at AI-løsningen medfører en mere effektiv opgørelse af erstatningskravet, så forsikringskunden kan få udbetalt økonomisk compensation hurtigst muligt.

Tryg forventer i øvrigt, at AI-løsningen kan frigive tid for både skadebehandlerne og lægekonsulenterne til det egentlige arbejde med selve vurderingen af de komplekse skader.

Under udviklingen af Dokumentassistenten vil der blive udarbejdet prompts, der guider sprogmодellen. I den fase vil der *ikke* blive behandlet personoplysninger. Dokumentassistenten testes herefter på ca. 200 historiske (afsluttede) ulykkesager, hvor udfaldet er kendt på forhånd. På baggrund af lægekonsulenternes feedback i forbindelse med disse tests vil prompts blive tilpasset.

I Dokumentassistenten vil der blive behandlet oplysninger om følgende kategorier af registrerede i ulykkesforsikringer både ved udvikling/test og ved drift af AI-løsningen:

1. **forsikringstagere**, som er personer, Tryg har indgået forsikringsaftale med, og
2. **sikrede tredjemænd**, som er personer, der har ret til en forsikringsydelse, hvis den kommer til udbetaling, men som ikke selv har tegnet forsikringen og dermed ikke er forsikringstagere. Det kan f.eks. være medarbejdere hos en arbejdsgiver, der har tegnet en kollektiv ulykkesforsikring.⁴

4 Forsikringsaftalelovens § 2, stk. 2 og 3, indeholder definitioner af "forsikringstageren" og "den sikrede".

2.2 Mål for sandkasseforløbet

Målet for sandkasseforløbet var under en række møder at vejlede Tryg i forhold til de konkrete databeskyttelsesretlige problemstillinger, som Tryg i deres arbejde med Dokumentassistenten forud for sandkasseforløbet havde identificeret og ønskede vejledning og sparring om.

Drøftelserne i forløbet tog udgangspunkt i materiale fremsendt af Tryg forud for møderne. Materialet inkluderede bl.a. et udkast til en konsekvensanalyse og et udkast til en risikovurdering, der løbende blev udbygget mellem møderne i sandkasseforløbet på baggrund af drøftelserne. Tryg har i den forbindelse arbejdet med konsekvensanalysen med udgangspunkt i Datatilsynets skabelon til konsekvensanalyse ved AI. Skabelonen kan findes på [Datatilsynets hjemmeside](#).

Da Tryg ansøgte om at deltage i den første runde af den regulatoriske sandkasse, var projektet i opstarts/udviklingsfasen. AI-løsningen var tilgængelig på testbasis, og kun få personer i organisationen havde adgang til AI-løsningen.

De primære temaer i sandkasseforløbet var følgende:

- **Genbrug af data** til test af Dokumentassistenten, som oprindeligt er indsamlet til skadebehandling og dermed et andet formål. Her er princippet om formålsbestemthed og i den forbindelse forenelighedsvurderingen drøftet, ligesom oplysningspligten er drøftet.
- **Retligt grundlag** for behandling af oplysningerne både i den nuværende skadebehandling og i Dokumentassistentens udviklings/testfase og driftsfase.
- **Udvælgelse af sager til test:** Her blev det bl.a. drøftet, hvilke kriterier de historiske skadesager var udvalgt på baggrund af.
- **Risikovurdering** for behandlingen af personoplysninger i forbindelse med både udvikling, test, drift, monitorering og gentræning af Dokumentassistenten.

3. Genbrug af data

3.1 Indledning

Databeskyttelsesreglerne indeholder en række grundlæggende principper, som altid skal overholdes, når der behandles personoplysninger.

I dette sandkasseforløb blev særligt princippet om lovlighed, rimelighed og gennemsigtighed og princippet om formålsbegrænsning drøftet.

Princippet om formålsbegrænsning blev drøftet i forhold til Trygs brug af historiske skadesager til test af Dokumentassistenten. Oplysningspligten blev i den forbindelse også drøftet.

Databeskyttelsesforordningens artikel 5, stk. 1, litra a og b:

Personoplysninger skal:

- a) *behandles lovligt, rimeligt og på en gennemsigtig måde i forhold til den registrerede (»**lovlighed, rimelighed og gennemsigtighed**«)*
- b) *indsamles til udtrykkeligt angivne og legitime formål og må ikke viderebehandles på en måde, der er uforenelig med disse formål; viderebehandling til arkivformål i samfundets interesse, til videnskabelige eller historiske forskningsformål eller til statistiske formål i overensstemmelse med artikel 89, stk. 1, skal ikke anses for at være uforenelig med de oprindelige formål (»**formålsbegrænsning**«)*

3.2 Formålsbestemthed

I Dokumentassistentens udviklings-/testfase anvendes oplysninger fra historiske skadesager, som oprindeligt blev indsamlet til et andet formål end udvikling/test af Dokumentassistenten.

Udviklingen af en AI-løsning skal efter Datatilsynets opfattelse anses som et formål i sig selv i relation til databeskyttelsesreglerne.

Princippet om formålsbegrænsning indebærer, at personoplysninger skal indsamles til udtrykkeligt angivne og legitime formål. Derudover må oplysningerne ikke viderebehandles på en måde, der er uforenelig med disse formål.⁵

Det blev derfor drøftet, om det nye formål med behandlingen af personoplysningerne fra de historiske sager i Dokumentassistentens udviklings-/testfase er forenelig med det formål, som personoplysningerne oprindeligt var indsamlet til.

Det oprindelige formål med indsamlingen af personoplysninger i de (nu) historiske skadesager var at vurdere og opgøre et krav på en forsikringsydelse. Tryk skal derfor vurdere, om behandlingen af personoplysninger i forbindelse med udvikling og test af dokumentassistenten er forenelig med dette formål.

Ved en sådan vurdering i en "ikke-uforenelighedstest", skal der tages hensyn til følgende fem forhold:⁶

- a) Enhver forbindelse mellem det formål, som personoplysningerne er indsamlet til, og formålet med den påtænkte viderebehandling,
- b) den sammenhæng, hvori personoplysningerne er blevet indsamlet, navnlig med hensyn til forholdet mellem den registrerede og den dataansvarlige,
- c) personoplysningernes art, navnlig om særlige kategorier af personoplysninger behandles, jf. artikel 9, eller om personoplysninger vedrørende straffedomme og lovovertrædelser behandles, jf. artikel 10,

⁵ Databeskyttelsesforordningens artikel 5, stk. 1, litra b

⁶ Det følger af databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 4.

- d) den påtænkte viderebehandlings mulige konsekvenser for de registrerede og
- e) tilstedeværelse af fornødne garantier, som kan omfatte kryptering eller pseudonymisering.

Hvis det nye formål med behandlingen af personoplysningerne er foreneligt med det formål, som oplysningerne oprindeligt blev indsamlet til, kræves der ikke et andet retsgrundlag end det, der begrundede indsamlingen af personoplysningerne.⁷ Vurderingen af foreneligheden er derfor afgørende for de videre overvejelser om behandlingsgrundlag for behandlingen af personoplysningerne i forbindelse med Dokumentassistentens udviklings-/testfase.

Tryg har mellem møderne arbejdet videre på den tidligere nævnte konsekvensanalyse, hvor bl.a. afsnittet om denne problemstilling med formålsbestemthed er blevet udbygget. Drøftelserne på møderne tog udgangspunkt i vurderingerne i konsekvensanalysen.

Datatilsynet har ikke taget stilling til, om brugen af personoplysninger fra de historiske skadesager til test af Dokumentassistenten er forenelig med det oprindelige formål med behandlingen af oplysningerne i konkrete skadesager.

Datatilsynet og Tryg har dog drøftet de forskellige krav til en "ikke-uforenelighedstest" og i den forbindelse sparret i forhold til Trygs vurderinger, der i forbindelse med sandkasseforløbet løbende er blevet beskrevet nærmere i konsekvensanalysen. På baggrund af disse drøftelser er det Datatilsynets umiddelbare opfattelse, at der er flere forhold der taler for, at udviklingen/testen af Dokumentassistenten er forenelig med indsamlingen af oplysningerne til behandling af skadesagerne.

De forskellige krav til "ikke-uforenelighedstesten" gennemgås nedenfor:

a) Forbindelse mellem formål med indsamling og viderebehandling af oplysninger

Tryg har oplyst, at formålet med udviklingen af Dokumentassistenten er at understøtte vurderinger og opgørelser af krav på forsikringsydelse.

I den forbindelse har Tryg anført, at det er nødvendigt at teste Dokumentassistenten på personoplysninger fra historiske skadesager, da det er den eneste måde, hvorved det kan sikres, at Dokumentassistenten præsterer med en tilfredsstillende grad af korrekthed.

Tryg har henvist til, at Tryg som forsikringsselskab varetager specifikke opgaver, der er reguleret i særlovgivning, og som indebærer, at Tryg skal modtage og behandle en række oplysninger, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden.⁸

Tryg vurderer, at der er en nær forbindelse med det oprindelige formål og formålet med udvikling og test af Dokumentassistenten, da AI-løsningen er udviklet til at understøtte den samme skadebehandlingsproces.

b) Sammenhængen med den oprindelige indsamling

Forsikringstagerne og de sikrede tredjemænd anmelder selv en skade til Tryg og giver i den forbindelse Tryg adgang til de nødvendige personoplysninger til vurdering af skadesagen. Der er derfor en direkte relation mellem Tryg som dataansvarlig og de registrerede.

Der skal i vurderingen også tages hensyn til forholdet mellem den registrerede og den dataansvarlige.

I den forbindelse er det relevant at se på magtbalancen mellem Tryg og de registrerede, og i den forbindelse om de registrerede var forpligtede til at give Tryg adgang til deres personoplysninger.⁹

7 Det følger af databeskyttelsesforordningens præambelbetragtning nr. 50.

8 Tryg har henvist til forsikringsaftalelovens §§ 22 og 24, som indebærer, at forsikringsselskaber skal modtage og behandle en række oplysninger, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden.

9 Der henvises til afsnit III.2.2. i Artikel 29 gruppens opinion 03/2013 om formålsbestemthed (WP 203). Udtalelsen vedrører artikel 6, stk. 1, litra b, i databeskyttelsesdirektivet (Direktiv 95/46/EF), som den tidligere gældende persondatalov, var implementeret på baggrund af. Bestemmelsen vedrørte formålsbestemthed.

Når der i vurderingen skal tages hensyn til den sammenhæng, hvor personoplysningerne oprindeligt blev indsamlet, skal der navnlig tages hensyn til de registreredes rimelige forventninger til den videre anvendelse af deres personoplysninger på grundlag af deres forhold til den dataansvarlige.¹⁰ Generelt er der større sandsynlighed for, at en viderebehandling vil betragtes som uforenelig med det oprindelige formål, jo mere uventet og overraskende en videre behandling af oplysningerne vil være for de registrerede.¹¹

Det er også centralt at se på de registreredes rimelige forventninger til den komplekse teknologi, der anvendes i AI-løsninger. Det skal i den forbindelse tages i betragtning, at det kan være svært for de registrerede at forstå de forskellige potentielle anvendelsesmuligheder af en AI-løsning og den behandling, der foretages i den forbindelse.¹²

Det er i den forbindelse relevant at inddrage den information om behandlingen af personoplysninger, som forsikringstagerne og de sikrede tredjemænd har modtaget, da Tryg indsamlede deres oplysninger.

Tryg oplyser om flere formål i virksomhedens privatlivspolitik, herunder om indsamling og behandling af personoplysninger til brug for *”statistik, analyser og udvikling og løbende træning af AI-modeller og prædiktive modeller, herunder profilering med henblik på at forbedre vores produkter, services, tilbud, rådgivning og tekniske løsninger og styre vores forsikringsforretning.”*

Det er dog ikke denne specifikke formulering, som alle registrerede i de historiske skadesager har fået oplyst. Det skyldes, at nogle af sagerne er ældre end den version af privatlivspolitikken, hvor ovenstående formulering indgår. I samtlige versioner af privatlivspolitikken tilbage til 2019 har Tryg dog informeret om, at oplysningerne behandles til brug for statistik, analyser og prædiktive modeller med henblik på at forbedre tekniske løsninger.

Der anvendes ikke historiske sager til test af Dokumentassistenten, hvor forsikringstagerne eller de sikrede tredjemænd har fået en version af privatlivspolitikken, der er ældre end privatlivspolitikken fra 2019.

Tryg har i sandkasseforløbet argumenteret for, at det må antages, at kunder i et forsikrings-selskab har en vis forventning om, at der sker løbende udvikling og test af it-systemer og digitale løsninger samt en række analytiske aktiviteter for at understøtte prissætning, risikostyring, behovsafdækning af kunder, skadebehandling m.v.

c) Personoplysningernes art

I Dokumentassistentens udviklings-/testfase vil der blive behandlet både almindelige og følsomme personoplysninger. Der kan være tale om relativt omfattende helbredsoplysninger i skadesagerne, da disse oplysninger har været nødvendige i forbindelse med skadesagen til at vurdere årsagssammenhængen mellem ulykken og den registreredes gener efter ulykken, herunder om der har været gener forud for ulykken.

Generelt er de databeskyttelsesretlige krav skærpede, når der behandles følsomme personoplysninger. Det har derfor også betydning for vurderingen af foreneligheden.

Jo mere følsomme personoplysningerne er, jo mere begrænset er muligheden for, at der kan ske viderebehandling af oplysningerne til andre formål. Det er derfor vigtigt at vurdere, om den videre behandling af oplysninger involverer oplysninger, der enten fordi der er tale om følsomme personoplysninger (særlige kategorier af oplysninger) omfattet af forordningens artikel 9, eller fordi oplysningerne af andre grunde kræver en særlig beskyttelse. Det kan f.eks. være hvis oplysningerne er fortrolige eller vedrører sårbare personer. Det kan imidlertid ikke udelukkes, at selv meget følsomme personoplysninger kan blive viderebehandlet, forudsat at be-

10 Det følger af databeskyttelsesforordningens præambelbetragtning nr. 50.

11 Der henvises til afsnit III.2.2. i Artikel 29 gruppens opinion 03/2013 om formålsbestemthed (WP 203).

12 De registreredes rimelige forventninger er også central i vurderingen af, om artikel 6, stk. 1, litra f kan anvendes som behandlingsgrundlag. Der henvises i den forbindelse til Det Europæiske Databeskyttelsesråds udtalelse nr. 28/2024 om visse databeskyttelsesretlige aspekter relateret til behandlingen af personoplysninger i forbindelse med AI-modeller pkt. 92

handlingen er vurderet efter hensynene i "ikke-uforenelighedstesten", hvor der navnlig er taget hensyn til, at de registreredes rimelige forventninger respekteres.¹³

Når der behandles følsomme personoplysninger, er det imidlertid vigtigt at være opmærksom på, at der ud over det grundlæggende princip om formålsbestemthed og kravet om, at der skal identificeres et behandlingsgrundlag også skal identificeres en undtagelse til forbuddet mod behandlingen af disse særlige kategorier af personoplysninger i enten forordningens artikel 9, stk. 2, eller bestemmelser, der gennemfører forordningens artikel 9.¹⁴ Det indebærer, at der ved behandling af følsomme personoplysninger skal identificeres en undtagelse til forbuddet mod behandlingen af disse typer oplysninger, uanset om det vurderes, at det nye formål med behandlingen af personoplysninger ikke er uforeneligt med formålet med den oprindelige indsamling af personoplysninger.

d) De mulige konsekvenser for de registrerede ved brug af deres oplysninger til udvikling/test af Dokumentassistenten

Når de mulige konsekvenser skal vurderes, er det både eventuelle positive og negative konsekvenser, der skal tages i betragtning.¹⁵

Tryg har anført, at brugen af historiske skadesager i Dokumentassistentens udviklings-/test-fase ikke har direkte konsekvenser for de registrerede, da disse skadesager er afsluttede. Genoptagelse af sagerne kan kun ske, hvis der sker en senere forværring af den pågældende persons helbred, og i så fald sker det på den pågældende persons begæring.

Derudover har Tryg bemærket, at forudsat at alle de nødvendige sikkerhedsforanstaltninger og behandlingsprincipper i form af dataminimering, adgangsstyring, sletning m.v. er implementeret, vil udviklingen/testen ikke have konsekvenser for de registrerede. Tryg har i den forbindelse bl.a. oplyst, at oplysningerne vil blive pseudonymiserede¹⁶, og at det er en snæver kreds af medarbejdere – ud over dem der har adgang til oplysningerne i forvejen – der vil få adgang til oplysningerne i forbindelse med udviklingen/testen.

e) Tilstedeværelse af fornødne garantier

Tryg har oplyst, at ved udvikling/test af Dokumentassistenten vil de direkte identifikatorer i de historiske skadesager blive pseudonymiserede. Derudover behandles kun data, der er nødvendig for at identificere og analysere dokumenternes indhold.

Der henvises i den forbindelse til afsnit 5 nedenfor, hvor det bl.a. er beskrevet, hvilke overvejelser Tryg har i forhold til, hvilke oplysninger fra de historiske skadesager der skal anvendes til test af Dokumentassistenten.

3.3 Oplysningspligt

Når personoplysninger viderebehandles til formål, der er *forenelige* med de oprindelige formål, skal den dataansvarlige forud for denne viderebehandling informere de registrerede på ny om

¹³ Der henvises til afsnit III.2.2. i Artikel 29 gruppens opinion 03/2013 om formålsbestemthed (WP 203).

¹⁴ Det fremgår bl.a. af databeskyttelsesforordningens præambelbetragtning nr. 51, at foruden de specifikke krav til behandling af særlige kategorier af personoplysninger bør de generelle principper og andre regler i forordningen finde anvendelse, navnlig for så vidt angår betingelserne for lovlig behandling. Der henvises også til Datatilsynets baggrundsnotat om behandling af følsomme personoplysninger, som blev offentliggjort på tilsynets hjemmeside i november 2019: [baggrundsnotat-behandling-af-foelsomme-oplysninger.pdf](#)

¹⁵ Der henvises til afsnit III.2.2. i Artikel 29 gruppens opinion 03/2013 om formålsbestemthed (WP 203).

¹⁶ Pseudonymisering er i databeskyttelsesforordningens artikel 4, nr. 5 defineret som "behandling af personoplysninger på en sådan måde, at personoplysningerne ikke længere kan henføres til en bestemt registreret uden brug af supplerende oplysninger, forudsat at sådanne supplerende oplysninger opbevares separat og er underlagt tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at sikre, at personoplysningerne ikke henføres til en identificeret eller identificerbar fysisk person".

dette nye formål. Derudover skal det vurderes, om de registrerede skal have yderligere oplysninger, som er nødvendige for at sikre en rimelig og gennemsigtig behandling.¹⁷

Ved udvikling/test af en AI-løsning, hvor der gøres brug af egne data fra de historiske skadesager, skal Tryg derfor være opmærksom på oplysningspligten efter databeskyttelsesforordningens artikel 13.

Artikel 29-gruppen¹⁸ har i deres retningslinjer om gennemsigtighed i henhold til databeskyttelsesforordningen anbefalet, at dataansvarlige i den forbindelse informerer de registrerede om den forenelighedsanalyse, der er foretaget i henhold til artikel 6, stk. 4, eller oplyser de registrerede om, at de kan få disse oplysninger på anmodning.¹⁹

Oplysningspligten gælder imidlertid ikke, hvis de registrerede allerede er bekendt med oplysningerne, herunder formålene med behandlingen af personoplysninger.²⁰ Tryg skal derfor vurdere, om de informationer, Tryg har givet de registrerede ved indsamlingen af oplysningerne i forbindelse med behandlingen af de pågældende skadesager, er tilstrækkelige til, at de registrerede med rimelighed kan forvente, at deres oplysninger, herunder helbredsoplysninger, anvendes til test og udvikling af en AI-løsning.

De registrerede har på indsamlingstidspunktet modtaget link til Trygs privatlivspolitik.

I 2019 fremgik følgende bl.a. af privatlivspolitikken:

”Vi anvender også dine oplysninger til statistik, analyser og prædiktive modeller, herunder profilering, med henblik på at forbedre vores produkter, services, tilbud, rådgivning og tekniske løsninger og styre vores forsikringsforretning, herunder:

- Statistikker, analyser og prædiktive modeller til styring af vores forsikringsforretning, herunder fokus på lønsomhed, vækst, effektivitet, salg og mersalg, service og skadebehandling, tilgang og afgang af kunder og policer, se databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesser)”.

I 2024 er privatlivspolitikken blevet præciseret, så udvikling og løbende træning af AI-modeller specifikt fremgår af politikken:

”Vi anvender dine oplysninger til statistik, analyser og udvikling og løbende træning af AI-modeller og prædiktive modeller, herunder profilering, med henblik på at forbedre vores produkter, services, tilbud, rådgivning og tekniske løsninger og styre vores forsikringsforretning, herunder:

- Statistikker, analyser og prædiktive modeller til styring af vores forsikringsforretning, herunder fokus på lønsomhed, vækst, effektivitet, salg og mersalg, rabatmuligheder, service og skadebehandling, tilgang, afgang og fastholdelse af kunder og policer, se databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesser) samt art. 9, stk. 2, litra f (retskrav)”.

Tryg har vurderet, at en ny meddelelse om formålet med at teste Dokumentassistenten ikke er nødvendig.

Det blev i sandkasseforløbet drøftet, at det kan være svært for de registrerede at forstå, hvad brugen af deres oplysninger indebærer, når de skal bruges til udvikling/test af en AI-løsning.

17 Det følger af databeskyttelsesforordningens artikel 13, stk. 3. ISe også pkt. 45 i Artikel 29-Gruppens retningslinjer for gennemsigtighed i henhold til forordning 2016/679 (WP 260 rev. 01)

18 Det Europæiske Databeskyttelsesråd (EDPB) har – siden databeskyttelsesforordningen er begyndt at finde anvendelse den 25. maj 2018 – erstattet Artikel 29-gruppen, som var et uafhængigt EU-rådgivningsorgan nedsat i medfør af det tidligere gældende databeskyttelsesdirektiv (direktiv 95/46/EC).

19 Der henvises til pkt. 47 i Artikel 29-Gruppens retningslinjer for gennemsigtighed i henhold til databeskyttelsesforordningen (WP 260 rev. 01) og afsnit 3.6. i Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder. EDPB har ved Endorsement 1/2018 af 25. maj 2018 tilsluttet sig retningslinjerne.

20 Databeskyttelsesforordningens artikel 13, stk. 4.

Det blev i den forbindelse drøftet, hvordan denne oplysningspligt kan løftes, og at det eventuelt kan være relevant at anvende grafiske løsninger.

Dokumentassistenten udvikles/testes hos Tryg selv, som derfor kender til fremgangsmåden med brugen af personoplysningerne til udvikling/test. Dette er en fordel for Tryg i deres formidling til de registrerede i forhold til, hvis udviklingen/testen foregik hos en ekstern leverandør.

4. Retligt grundlag

4.1 Indledning

Udvikling/test og drift af en AI-løsning er typisk en iterativ proces, der består af en række forskellige faser, som ikke nødvendigvis følger en bestemt rækkefølge. Det er en grundlæggende forudsætning for, at der lovligt kan behandles personoplysninger i forbindelse med udvikling/test, gentræning og efterfølgende drift af en AI-løsning, at der for hvert formål er identificeret et behandlingsgrundlag. Der bør derfor indledningsvist foretages en samlet vurdering af hele livscyklussen.

Ved vurderingen af mulige behandlingsgrundlag bør der sondres mellem behandling af personoplysninger i forbindelse med udvikling/test og den efterfølgende drift af AI-løsningen. Det skyldes, at der i en databeskyttelsesretlig kontekst er tale om forskellige formål, og behandlingen af personoplysninger kan derfor ikke nødvendigvis baseres på det samme behandlingsgrundlag.

Som nævnt ovenfor i forhold til genbrug af data i afsnit 3.2. kræves der imidlertid ikke et andet behandlingsgrundlag til udvikling og/eller test af en AI-løsning end det, der begrundede indsamlingen af personoplysningerne, hvis udviklingen og/eller testen af en AI-løsning er foreneligt med det formål, som oplysningerne oprindeligt blev indsamlet til.

Der vil blive behandlet personoplysninger af Tryg i forbindelse med både udviklings- og testfasen og i den efterfølgende drift og gentræning af Dokumentassistenten. Dokumentassistenten vil blive testet på historiske skadesager. Når AI-løsningen er i drift, vil der blive behandlet personoplysninger i AI-løsningen som en delaktivitet i den fulde skadebehandlingsproces.

Databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra a-f udgør en udtømmende liste af retlige grundlag. Behandling af personoplysninger er kun lovlig, hvis mindst ét af de oplistede forhold gør sig gældende. De forskellige retlige grundlag erigestillede, og der er derfor ikke noget retligt grundlag, der går forud for andre. Det er dog vigtigt, at man som dataansvarlig overvejer, hvilket retligt grundlag der er det mest passende at basere sin behandling på i forhold til formålet med behandlingen af oplysningerne.

I dette sandkasseforløb er de forskellige mulige behandlingsgrundlag for behandlingen af personoplysninger blevet drøftet i forhold til de forskellige kategorier af registrerede.

Drøftelserne tog udgangspunkt i behandlingsgrundlagene for den behandling af personoplysninger, der foretages af forsikringsselskabet på nuværende tidspunkt i skadebehandlingen, hvor Dokumentassistenten endnu ikke anvendes. Det skyldes, at Tryg har vurderet, at behandlingen af personoplysningerne fra de historiske skadesager i Dokumentassistentens udviklings-/testfase er foreneligt med formålet med den oprindelige indsamling af oplysninger i skadesagerne. Hvis det er tilfældet, skal der som nævnt ovenfor ikke identificeres et nyt behandlingsgrundlag i databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, til behandlingen af personoplysninger i Dokumentassistentens udviklings-/testfase. I forhold til Dokumentassistentens driftsfase har Tryg i øvrigt peget på de samme behandlingsgrundlag, som Tryg også har vurderet, at personoplysningerne i den nuværende skadebehandling kan behandles på grundlag af.

Tryg havde forud for sandkasseforløbet identificeret henholdsvis artikel 6, stk. 1, litra b, for behandlingen af oplysninger om *forsikringstagere* og artikel 6, stk. 1, litra f, for behandlingen af oplysninger om *sikrede tredjemænd* i både for den nuværende skadebehandling, for den videre behandling til udvikling/test af Dokumentassistenten og for den fremtidige drift.

Datatilsynet har i sandkasseforløbet understreget over for Tryg, at anvendelse af artikel 6, stk. 1, litra f, kræver en nøje vurdering af, om behandlingen af oplysningerne i forbindelse med behandling af skadesager – både i den nuværende manuelle behandling og senere i Dokumentassistenten – er nødvendig for, at Tryg kan forfølge en legitim interesse, som ikke overgås af de registreredes grundlæggende interesser og frihedsrettigheder.

Derfor har Datatilsynet bemærket, at det kan være hensigtsmæssigt at undersøge forsikringsaftalelovens bestemmelser i forhold til, om artikel 6, stk. 1, litra c, kan anvendes som behandlingsgrundlag for behandlingen af personoplysninger om både *forsikringstagere* og *sikrede tredjemænd*.

I den forbindelse har Tryg undersøgt forsikringsaftalelovens bestemmelser nærmere.

Databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra b, c og f:

- b) *Behandling er nødvendig af hensyn til opfyldelse af en **kontrakt**, som den registrerede er part i, eller af hensyn til gennemførelse af foranstaltninger, der træffes på den registreredes anmodning forud for indgåelse af en kontrakt.*
- c) *Behandling er nødvendig for at overholde en **retlig forpligtelse**, som påhviler den dataansvarlige.*
- f) *Behandling er nødvendig for, at den dataansvarlige eller en tredjemand kan forfølge en **legitim interesse**, medmindre den registreredes interesser eller grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder, der kræver beskyttelse af personoplysninger, går forud herfor, navnlig hvis den registrerede er et barn.*

Når de databeskyttelsesretlige problemstillinger drøftes i et sandkasseforløb, er det en del af processen, at deltagerne udfordres på de vurderinger, de har foretaget – bl.a. om behandlingsgrundlag. Det er for at hjælpe deltagerne til at foretage en grundig dokumenteret vurdering af de forskellige problemstillinger. I forhold til valg af behandlingsgrundlag er det derfor i mange tilfælde relevant for Datatilsynet at høre om deltagerens overvejelser om forskellige mulige behandlingsgrundlag. Det er for at hjælpe på vej i en vurdering af, hvilket behandlingsgrundlag der er mest hensigtsmæssigt i forhold til deres behandling af personoplysninger i de forskellige faser af et AI-projekt.

Datatilsynet har i sandkasseforløbet ikke taget stilling til, hvilket/hvilke behandlingsgrundlag der er det/de rette. Datatilsynet og Tryg har dog drøftet de forskellige krav til anvendelse af de forskellige behandlingsgrundlag og i den forbindelse sparret i forhold til Trygs vurderinger, der i sandkasseforløbet løbende er blevet beskrevet nærmere i konsekvensanalysen.

4.2 Kontrakt og interesseafvejning

Databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra b, kan anvendes som behandlingsgrundlag i den nuværende skadebehandling vedrørende *forsikringstagere*, hvis behandlingen er nødvendig af hensyn til en kontrakt med forsikringstageren.

Bestemmelsen kan dog ikke anvendes som behandlingsgrundlag for behandling af oplysninger om *sikrede tredjemænd*, da det er et krav, at aftalen skal være indgået mellem den dataansvarlige – i dette tilfælde Tryg – og den person, der behandles oplysninger om. En aftale mellem Tryg og f.eks. den sikrede tredjemands arbejdsgiver kan derfor ikke danne grundlag for behandlingen.

Derfor baserer Tryg sin behandling på artikel 6, stk. 1, litra f, for behandlingen af oplysninger om de *sikrede tredjemænd*. Datatilsynet har som ovenfor nævnt understreget over for Tryg, at anvendelse af artikel 6, stk. 1, litra f, kræver en nøje vurdering af, om behandlingen af oplysningerne i forbindelse med både udvikling/test og drift af AI-løsningen er nødvendig for, at Tryg kan forfølge en legitim interesse, som ikke overgås af de registreredes grundlæggende interesser og frihedsrettigheder. En sådan vurdering skal i øvrigt dokumenteres.²¹

²¹ I overensstemmelse med artikel 5, stk. 2, skal den dataansvarlige kunne påvise, at artikel 5, stk. 1, overholdes, herunder kravet i artikel 5, stk. 1, litra a om, at personoplysninger skal behandles lovligt, rimeligt og på en gennemsigtig måde i forhold til den registrerede.

Udtalelse og retningslinjer fra Det Europæiske Databeskyttelsesråd (EDPB)

I EDPBs udtalelse fra december 2024 om behandling af personoplysninger i forbindelse med udvikling og anvendelse af AI-modeller beskrives bl.a. de væsentlige elementer, den dataansvarlige skal tage højde for ved brugen af interesseafvejningsreglen.

EDPB har desuden i oktober 2024 vedtaget retningslinjer om behandling af personoplysninger på baggrund af interesseafvejningsreglen.

Her kan læses mere om udtalelsen og retningslinjerne, hvor der også findes links til materialet:

[EDPB vedtager udtalelse om AI-modeller](#)

[EDPB har vedtaget en vejledning om interesseafvejningsreglen](#)

Der er tre kumulative krav, der alle skal være opfyldt, før denne bestemmelse kan anvendes som behandlingsgrundlag. Disse tre krav gennemgås nedenfor.

1) Legitim interesse

For det første skal behandlingen forfølge en dataansvarligs eller tredjeparts legitime interesse. Der er tale om en legitim interesse, hvis interessen er (1) lovlig, (2) klar og præcist formuleret og (3) reel og aktuel – ikke spekulativ.²²

Tryk har henvist til, at den legitime interesse i at behandle oplysninger om sikrede tredjemænd består i at opgøre den sikredes retskrav til erstatning. At dette udgør en legitim interesse kan ifølge Tryk både udledes af undtagelsen i artikel 9, stk. 2, litra f samt forsikringsaftaleloven. Det forudsættes i forsikringsaftalelovens bestemmelser, at forsikringsselskabet modtager og behandler en række personoplysninger med henblik på at vurdere, om den sikredes skade er dækket og i givet fald opgøre erstatningen. I den forbindelse har Tryk henvist til forsikringsaftalelovens §§ 18 og 21²³. Derudover har Tryk henvist til forsikringsaftalelovens §§ 22 og 24, som er omtalt nærmere i afsnit 4.3. nedenfor.

Det blev drøftet i sandkasseforløbet, om henvisningen til forsikringsaftalelovens bestemmelser i vurderingen efter artikel 6, stk. 1, litra f, kan tale for, at det er mere nærliggende, at det rette behandlingsgrundlag er artikel 6, stk. 1, litra c.

2) Behandlingens nødvendighed

For det andet skal der foretages en vurdering af, om behandlingen af personoplysninger er nødvendig i forhold til den legitime interesse, der forfølges. Vurderingen indeholder to elementer: (1) om behandlingsaktiviteten vil gøre det muligt at forfølge formålet, og (2) om der er nogle mindre indgribende måder at forfølge dette formål på.²⁴

Omfanget af personoplysninger skal tages i betragtning i vurderingen af nødvendigheden af behandlingen. Det gælder også i forhold til brugen af personoplysninger til udvikling/test af AI-løsningen. Derudover skal det vurderes, om behandlingen af disse oplysninger er proportional i forhold til at forfølge den legitime interesse. Dette skal også ske i lyset af det grundlæggende databeskyttelsesretlige princip om dataminimering, der følger af artikel 5, stk. 1, litra c.

22 EDPBs vejledning nr. 1/2024 om behandling af personoplysninger baseret på artikel 6, stk. 1, litra f, pkt. 17.

23 Det følger af forsikringsaftalelovens § 18, stk. 1 og 2, at hvis den sikrede forsætligt eller ved grov uagtsomhed fremkalder forsikringsbegivenheden, har dette betydning for, om erstatning skal ydes og i bekræftende fald med hvilket beløb. Forsikringsaftalelovens § 21 fastslår, at den sikrede skal anmelde en forsikringsbegivenhed til forsikringsselskabet uden ophold.

24 EDPBs udtalelse nr. 28/2024 om visse databeskyttelsesretlige aspekter relateret til behandlingen af personoplysninger i forbindelse med AI-modeller afsnit 3.3.2.2. og EDPBs vejledning nr. 1/2024 om behandling af personoplysninger baseret på artikel 6, stk. 1, litra f, pkt. 28.-30.

De tekniske foranstaltninger, der er implementeret, skal også tages i betragtning, f.eks. pseudonymisering. Selvom disse foranstaltninger ikke sikrer anonymisering, reducerer de dog sandsynligheden for, at de registrerede, der behandles oplysninger om, kan identificeres.

Oplysningerne fra de historiske sager til udvikling/test af Dokumentassistenten vil blive pseudonymiseret. Der vil ifølge Tryg desuden kun blive behandlet data, der er nødvendige for at identificere og analysere dokumenternes indhold. Tryg har tilkendegivet, at der ikke findes mindre indgribende metoder til at udvikle og teste modellen.

3) Afvejning

For det tredje skal der foretages en afvejning ("balancing test"), hvor det skal vurderes, om de registreredes interesser eller grundlæggende rettigheder går forud for den dataansvarliges eller en tredjemands legitime interesse.

Den registreredes interesser og grundlæggende rettigheder kan navnlig gå forud for den dataansvarliges interesser, hvis personoplysningerne behandles under omstændigheder, hvor de registrerede ikke med rimelighed kan forvente viderebehandling.²⁵

I dette sandkasseforløb blev selve afvejningen kun drøftet overordnet, og der er derfor ikke under møderne foretaget en gennemgang af alle elementerne, der er relevante i afvejningen. Datatilsynet har i drøftelserne understreget, at anvendelsen af artikel 6, stk. 1, litra f, kræver en grundig vurdering, særligt i forhold til, hvad de sikrede tredjeparter med rimelighed kan forvente, at deres personoplysninger anvendes til. Det skyldes den komplekse teknologi, der anvendes i AI-modeller. Det kan derfor være svært for de registrerede at forstå de forskellige potentielle anvendelsesmuligheder af en AI-model og den behandling, der foretages i den forbindelse.

I Trygs videre arbejde med Dokumentassistenten skal der foretages en afvejning af de sikrede tredjeparters interesser eller grundlæggende rettigheder over for Trygs legitime interesse i at behandle personoplysninger.

I den forbindelse skal følgende elementer identificeres og beskrives²⁶:

- 1) De registreredes interesser, grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder²⁷
- 2) Behandlingens påvirkning på de registrerede, herunder²⁸
 - a. typen af de personoplysninger, der skal behandles
 - b. konteksten af behandlingen, og
 - c. eventuelle yderligere konsekvenser af behandlingen
- 3) Den registreredes rimelige forventninger²⁹
- 4) Den endelige afvejning af modstridende rettigheder og interesser, herunder muligheden for yderligere mitigerende foranstaltninger.³⁰

25 Det følger af databeskyttelsesforordningens præambelbetragtning nr. 47.

26 Elementerne er oplistet i pkt. 32 i EDPBs vejledning nr. 1/2024 om behandling af personoplysninger baseret på artikel 6, stk. 1, litra f.

27 I EDPBs udtalelse nr. 28/2024 om visse databeskyttelsesretlige aspekter relateret til behandlingen af personoplysninger i forbindelse med AI-modeller pkt. 77.-81. er der beskrevet forskellige interesser og grundlæggende rettigheder, der kan være relevante at overveje i forbindelse med både udvikling og drift af en AI-model.

28 De forskellige elementer i vurderingen af behandlingens påvirkning på de registrerede er nærmere beskrevet i EDPBs vejledning nr. 1/2024 om behandling af personoplysninger baseret på artikel 6, stk. 1, litra f pkt. 39.-49. og EDPBs udtalelse nr. 28/2024 om visse databeskyttelsesretlige aspekter relateret til behandlingen af personoplysninger i forbindelse med AI-modeller pkt. 82.-90.

29 I EDPBs vejledning nr. 1/2024 om behandling af personoplysninger baseret på artikel 6, stk. 1, litra f, pkt. 54. fremgår en ikke-udtømmende liste over elementer, som kan indgå i vurderingen af de registreredes rimelige forventninger.

30 I EDPBs udtalelse nr. 28/2024 om visse databeskyttelsesretlige aspekter relateret til behandlingen af personoplysninger i forbindelse med AI-modeller pkt. 99.-108. fremgår en ikke-udtømmende og ikke-bindende liste af foranstaltninger, der kan overvejes i forhold til udvikling og drift af AI-modeller.

Eksempler

Følgende af de registreredes *interesser og grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder*, kan bl.a. være relevante at overveje ved udvikling og brug af en AI-løsning:

Interesse i selvbestemmelse og bevarelse af kontrol over egne oplysninger, finansielle interesser, socioøkonomiske interesser, retten til privat- og familieliv og retten til ikke at blive diskrimineret på baggrund af alder, køn, race m.v.

Det er afgørende i afvejningstesten, at det lægges til grund, at den dataansvarlige allerede opfylder alle principperne og forpligtelserne, der følger af databeskyttelsesforordningen. Der skal derfor i vurderingen kun tages hensyn til mitigerende foranstaltninger eller foranstaltninger til begrænsning af behandlingens virkninger, når de går ud over, hvad der er påkrævet af den dataansvarlige i henhold til databeskyttelsesforordningen.³¹

4.3 Retlig forpligtelse

Som nævnt ovenfor i afsnit 4.1. har Datatilsynet bemærket, at det kan være hensigtsmæssigt at undersøge forsikringsaftalelovens bestemmelser i forhold til, om artikel 6, stk. 1, litra c, kan anvendes som behandlingsgrundlag for behandlingen af personoplysninger om både *forsikringstagere* og *sikrede tredjemænd*.

Tryg har ikke tidligere fundet dette behandlingsgrundlag anvendeligt. Tryg har i den forbindelse bemærket, at aftaleretlige forpligtelser ifølge forarbejderne til den tidligere danske persondatalov ikke kan udgøre en "retlig forpligtelse" i artikel 6, stk. 1, litra c's forstand.

For at databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra c, skal kunne anvendes som behandlingsgrundlag, skal behandlingen have et såkaldt supplerende retsgrundlag. Databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 3, indeholder flere krav til det supplerende retsgrundlag.

Det er et krav efter artikel 6, stk. 3, 1. pkt., at grundlaget for behandlingen skal fremgå af EU-retten eller national ret, som den dataansvarlige er underlagt.

Det er blevet drøftet, om Trygs behandling af personoplysninger om forsikringstagere og sikrede tredjemænd er nødvendig for at overholde de retlige forpligtelser, som påhviler Tryg efter forsikringsaftalelovens bestemmelser, herunder forsikringsaftalelovens § 24, stk. 1. Bestemmelsen har følgende ordlyd:

"§ 24. Forsikringsydelsen kan kræves betalt 14 dage efter, at selskabet har været i stand til at indhente de oplysninger, der er nødvendige til bedømmelse af forsikringsbegivenheden og fastsættelse af forsikringsydelsens størrelse. Er det, forinden endelig opgørelse kan finde sted, givet, at selskabet i alt fald skal betale en del af det krævede beløb, kan denne del forlanges udbetalt efter bestemmelsen i 1. pkt."

I den forbindelse blev forsikringsaftalelovens § 22, stk. 1, også drøftet, da bestemmelsen indeholder en forpligtelse for den sikrede, som rejser krav mod forsikringsselskabet, om at give alle (for vedkommende) tilgængelige oplysninger om forhold, som kan være af betydning for bedømmelsen af forsikringsbegivenheden, for fastsættelsen af det beløb, selskabet skal yde, eller for de dækningskrav, selskabet måtte have mod andre.

En retlig forpligtelse skal være tilstrækkelig klar med hensyn til den behandling af personoplysninger, som den kræver. Den retlige forpligtelse skal derfor udtrykkeligt henvise til karakteren af og genstanden for behandlingen. Den dataansvarlige må dermed ikke have unødige skønsbeføjelser med hensyn til, hvordan den retlige forpligtelse skal overholdes. Det skal klart fremgå af lovgivningen, at den dataansvarlige er forpligtet til at behandle de pågældende op-

31 EDPBs vejledning nr. 1/2024 om behandling af personoplysninger baseret på artikel 6, stk. 1, litra f, pkt. 33. og 34.

lysninger, og oplysningerne må kun behandles i det omfang, det er nødvendigt for at overholde den specifikke retlige forpligtelse.³²

Derudover er det et krav, at formålet med behandlingen skal kunne udledes af den pågældende nationale lov med dens forarbejder. Det følger af forordningens artikel 6, stk. 3, 2. pkt.³³

Endelig er det et krav, at medlemsstaternes nationale ret skal opfylde et formål i samfundets interesse og stå i rimeligt forhold til det legitime formål, som forfølges. Det følger af forordningens artikel 6, stk. 3, 4. pkt.

Ved en nærmere vurdering af om behandlingen af personoplysninger kan ske på baggrund af artikel 6, stk. 1, litra c, bør Tryg se nærmere på forsikringsaftalelovens bestemmelser og dens forarbejder i forhold til, om ovenstående krav er opfyldt.

4.4 Særlige kategorier af personoplysninger

Der skal derudover være særlig opmærksomhed på, om der behandles følsomme personoplysninger (særlige kategorier af personoplysninger)³⁴. Behandling af disse personoplysninger er forbundet med en særlig høj risiko for den person, oplysningerne vedrører. Det er derfor som udgangspunkt forbudt at behandle disse oplysninger. Der gælder dog en række undtagelser til dette forbud, som er oplistet i databeskyttelsesforordningens artikel 9, stk. 2.

Der bliver behandlet følsomme personoplysninger i form af helbredsoplysninger i forbindelse med den nuværende skadebehandling hos Tryg. Disse oplysninger er nødvendige for opgørelse af méngraden i skadesager. En sådan opgørelse indebærer en vurdering af årsagssammenhængen mellem ulykken og kundens gener efter ulykken, herunder om der har været gener forud for ulykken. Der kan derfor være behov for relativt omfattende helbredsoplysninger om forsikringstagere og sikrede tredjemænd.

I dette sandkasseforløb blev databeskyttelsesforordningens artikel 9, stk. 2, litra f, drøftet som en mulig undtagelse til behandlingsforbuddet. Det er nødvendigt, at Tryg behandler helbredsoplysninger for at kunne vurdere og opgøre et retskrav på erstatning for både forsikringstagere og sikrede tredjemænd. Datatilsynet har i sandkasseforløbet tilkendegivet, at tilsynet er enig med Tryg i, at artikel 9, stk. 2, litra f, er den relevante undtagelse at henvise til i forhold til den nuværende skadebehandling.

Databeskyttelsesforordningens artikel 9, stk. 2, litra f:

f) *Behandling er nødvendig, for at **retskrav** kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, eller når domstole handler i deres egenskab af domstol.*

Tryg har henvist til, at der ifølge forsikringsaftalelovens § 3a er forbud mod, at forsikringsselskaber i forbindelse med eller efter indgåelse af en forsikringsaftale behandler bestemte typer oplysninger, der kan belyse en persons arveanlæg eller risiko for at udvikle eller pådrage sig sygdomme. Det gælder dog ikke oplysninger om den pågældendes eller andre personers nuværende eller tidligere helbredstilstand.

Tryg har i øvrigt henvist til forsikringsaftalelovens § 24, som er nærmere omtalt ovenfor. Derudover har Tryg henvist til forsikringsaftalelovens § 120, hvoraf det følger, at hvis en ulykke eller sygdom, som er omfattet af aftalen, indtræder i forsikringstiden, hæfter selskabet også for sådanne skadelige følger, som først viser sig senere.

32 Justitsministeriets betænkning nr. 1565/2017, s. 117f. og s. 130.

33 Det følger af databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 3, 2. pkt., at formålet med behandlingen skal være fastlagt i det nationale retsgrundlag. Dette krav må antages i en dansk sammenhæng at kunne opfyldes ved, at formålet med behandlingen kan udledes af den pågældende nationale lov med dens forarbejder. Der henvises i den forbindelse til bet. 1565/2017 side 160.

34 Følgende oplysninger udgør særlige kategorier af personoplysninger, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 9, stk. 1: Oplysninger om race eller etnisk oprindelse, politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning eller fagforeningsmæssigt tilhørsforhold samt behandling af genetiske data, biometriske data med det formål entydigt at identificere en fysisk person, helbredsoplysninger eller oplysninger om en fysisk persons seksuelle forhold eller seksuelle orientering.

Det er flere af de samme betragtninger, der gør sig gældende i vurderingen af, om behandling af helbredsoplysninger kan ske efter artikel 9, stk. 2, litra f, og om artikel 6, stk. 1, litra c, er det rette behandlingsgrundlag. Datatilsynet bemærkede i sandkasseforløbet, at det skal vurderes, hvilke retlige grundlag og undtagelser for behandling af særlige kategorier af oplysninger der er mulige og lovlige. Hvor flere muligheder eksisterer, er det vigtigt at vælge et behandlingsgrundlag og en undtagelse, der passer til behandlingen af personoplysningerne, og som stemmer overens med hinanden.

Der vil ligeledes blive behandlet helbredsoplysninger i både Dokumentassistentens udviklings-/testfase og driftsfase.

I drift af Dokumentassistenten vil der ligesom i den nuværende skadebehandling også blive behandlet helbredsoplysninger i de skadesager, hvor Tryg skal opgøre ménggraden. I den forbindelse er behandlingen af helbredsoplysningerne i Dokumentassistenten nødvendig for at kunne vurdere og opgøre et retskrav på erstatning for både forsikringstagere og sikrede tredjemænd. Den opsummering, som Dokumentassistenten skal udføre, er ikke en ny aktivitet, men udføres i dag af medarbejderne uden støtteværktøj. I udviklings-/testfasen af Dokumentassistenten skal AI-løsningen testes på ca. 200 historiske skadesager, hvor der indgår helbredsoplysninger. De udarbejdede prompts vil i den forbindelse blive tilpasset på baggrund af skadebehandlingernes og lægekonsulenternes feedback.

Tryg skal derfor også identificere en undtagelse i databeskyttelsesforordningens artikel 9, stk. 2, der kan anvendes ved behandlingen af helbredsoplysningerne i denne fase, uanset om Tryg vurderer, at formålet ikke er uforeneligt med det oprindelige formål med indsamlingen af oplysningerne. Der henvises i den forbindelse til afsnit 3.2. ovenfor. Tryg har i deres konsekvensanalyse peget på artikel 9, stk. 2, litra f og anført, at udvikling og test af Dokumentassistenten sker med henblik på at understøtte opgørelse af retskrav i såvel verserende som fremtidige sager hos Tryg.

Det er imidlertid generelt Datatilsynets opfattelse, at udviklingen af en AI-løsning normalt skal anses som et formål i sig selv i konteksten af databeskyttelsesreglerne. Behandling af personoplysninger med henblik på at udvikle nye teknologiske løsninger tjener i sagens natur et andet formål end behandling af personoplysninger som led i virksomhedens daglige drift. Dette gælder også, selvom det langsigtede formål med at udvikle løsningen er at anvende den i virksomhedens daglige drift.

Det har ikke været en del af drøftelserne i sandkasseforløbet, om artikel 9, stk. 2, litra f eller en anden af undtagelserne vil kunne anvendes i denne fase af AI-projektet, hvor formålet er udvikling/test af løsningen. Datatilsynet har derfor ikke taget stilling til dette i sandkasseforløbet.

4.5 Profilerings og automatiske afgørelser

Databeskyttelsesreglerne indeholder et generelt forbud mod afgørelser, der alene er baseret på automatisk behandling, herunder profilering, som har retsvirkning eller på tilsvarende vis betydeligt påvirker den pågældende.³⁵

Profilering er i databeskyttelsesforordningens artikel 4, nr. 4 defineret som "enhver form for automatisk behandling af personoplysninger, der består i at anvende personoplysninger til at evaluere bestemte personlige forhold vedrørende en fysisk person, navnlig for at analysere eller forudsige forhold vedrørende den fysiske persons arbejdsindsats, økonomiske situation, helbred, personlige præferencer, interesser, pålidelighed, adfærd, geografisk position eller bevægelser".

Profilering og automatiske afgørelser var ikke en del af temaerne i dette sandkasseforløb. Tryg har dog oplyst, at Dokumentassistenten ikke vil træffe automatiske afgørelser. Dokumentassi-

³⁵ Databeskyttelsesforordningens artikel 22.

stenten skal anvendes som et støtteværktøj ved at opsummere alle dokumenter, skadekommunikation og notater på sagen samt organisere informationen om skaden i kronologisk rækkefølge. Opsummeringen sker både af hvert enkelt bilag individuelt og som en samlet opsummering af hele sagen, så skadebehandleren og lægekonsulenten får skabt et overblik over sagsforløbet til brug for skadebehandlingen, herunder fastsættelse af méngraden. Dokumentassistenten foretager dermed ikke en vurdering af méngraden.

Når en AI-løsning anvendes som beslutningsstøtte, er der risiko for såkaldt automation bias. Da Dokumentassistenten ikke foretager en vurdering men alene opsummerer oplysninger fra dokumenterne, er der ikke umiddelbart en risiko for, at systemet de facto afgør sagen. Tryk bør dog være opmærksom på, om der alligevel er risiko for bias i forhold til, hvilke oplysninger Dokumentassistenten opsummerer, og som skadebehandleren og lægekonsulenten dermed lægger vægt på i deres vurdering.

5. Test af Dokumentassistenten

5.1 Indledning

Når Dokumentassistenten skal testes på historiske skadesager, sker det med henblik på, at de prompts, der guider AI-løsningen, kan blive tilpasset på baggrund af lægekonsulenternes feedback i forbindelse med denne test.

Det skal i den forbindelse sikres, at de oplysninger, der anvendes fra de historiske skadesager til testen, er retvisende og repræsentative, og at eventuelle bias i outputtet – dvs. i opsummeringen af dokumenterne og informationen om skaden – opdages og håndteres. Dette er med henblik på, at Dokumentassistenten ikke genererer urimelige output eller resulterer i ulovlig forskelsbehandling, når AI-løsningen skal anvendes i drift.³⁶

Tryg har oplyst, at Dokumentassistenten skal udvikles med klare retningslinjer og prompts, der sikrer, at den fokuserer på objektive og relevante oplysninger som symptomer, behandlinger og tidligere vurderinger af méngrad. Personoplysninger, der ikke er nødvendige for skadebehandling, fjernes eller pseudonymiseres, så Dokumentassistenten ikke har adgang til oplysninger, som kan føre til diskriminerende behandling – f.eks. oplysninger om etnicitet, køn eller alder – hvis disse oplysninger ikke er relevante for sagens vurdering.

Det blev i den forbindelse drøftet, at Tryg også bør være opmærksom på, at der ikke bliver skåret for meget data fra, da der i så fald er risiko for et forkert eller mangelfuldt output fra AI-løsningen. I den forbindelse har Tryg oplyst, at en data scientist er med til at evaluere behovet for data, så det sikres, at der er tilstrækkelige data.

Det blev også drøftet, hvilke kontrolpunkter for bias der kan være relevante i testfasen. Data-tilsynet foreslog, at Tryg bl.a. kan se på sprogbrugen i dokumenterne, f.eks. hvordan de skadelidte omtales. Derudover kan det være relevant at se på, om der er forskelle i forhold til, hvordan forskellige sygehuse formulerer forskellige informationer i journalerne.

5.2 Udvalgelse af sager til test

Tryg anvender 200 historiske skadesager til udvikling/test af AI-løsningen, som skal være repræsentative for den samlede sagsmængde. 20 af skadesagerne bruges til udviklingen, og 180 sager bruges til test af kvaliteten af AI-løsningen.

I forhold til udvikling og test af Dokumentassistenten har Tryg oplyst, at der under udviklingen vil blive udarbejdet prompts, der guider sprogmodellen. I den fase vil der *ikke* blive behandlet personoplysninger. Dokumentassistenten testes herefter på ca. 200 historiske ulykkesager, hvor udfaldet er kendt på forhånd. På baggrund af lægekonsulenternes feedback i forbindelse med disse tests, vil prompts blive tilpasset.

Det blev drøftet, hvilke kriterier disse sager er udvalgt på baggrund af, og hvad begrundelsen er for de enkelte udvælgelseskriterier. Tryg har oplyst, at de 200 historiske skadesager er udvalgt ud fra en bruttopulje af 16.000 sager, der opfylder en række nærmere definerede udvælgelseskriterier. Med disse udvælgelseskriterier forsøges det sikret, at der bl.a. vælges;

- sager, hvor det er muligt at sammenholde Dokumentassistentens output med sager, der er endeligt afgjort, og hvor udfaldet derfor er kendt,
- sager, der har fulgt samme skadeprocess, og hvor der beregnes en méngrad,
- sager, der mindsker kompleksiteten i udviklingsfasen
- sager, der indeholder flere forskellige bilag
- sager hvor dækningen er anerkendt, og forsikringen dermed ikke allerede er afvist på grund af manglende forsikringsdækning
- i første omgang skader, hvor der har været udbetaling, og på et senere tidspunkt skader uden udbetaling af erstatning,

³⁶ Princippet om rimelighed, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 5, stk. 1, litra a.

- sager med en skadedato, som sikrer, at de registrerede har modtaget Trygs privatlivspolitik med information om brug af data til udvikling af nye tekniske løsninger.

Det er vigtigt, at der foretages en grundig vurdering i forbindelse med udvælgelse af historiske sager til test og udvikling af Dokumentassistenten. Dette er for at sikre, at oplysningerne i sagerne er retvisende og repræsentative.

6. Risikovurdering

Databeskyttelsesforordningen kræver på flere punkter, at en dataansvarlig forholder sig til risikoen for de registreredes rettigheder og frihedsrettigheder og kan dokumentere de overvejelser og konklusioner, dette har givet anledning til.

Personoplysninger skal behandles på en måde, der sikrer tilstrækkelig sikkerhed for de pågældende personoplysninger, herunder beskyttelse mod uautoriseret eller ulovlig behandling og mod hændeligt tab, tilintetgørelse eller beskadigelse. I den forbindelse skal der anvendes passende tekniske eller organisatoriske foranstaltninger for at sikre et sikkerhedsniveau, der passer til de risici, behandlingen af personoplysninger udgør for de registrerede.³⁷ Den dataansvarlige skal kunne påvise, at behandlingen er i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen. Dette gælder også kravene til sikkerhed.³⁸

I forbindelse med sandkasseforløbet har Tryg sendt udkast til risikovurderinger for behandlingen af personoplysninger i henholdsvis testfasen og drifts- og monitoreringsfasen af Dokumentassistenten til Datatilsynet.

Risikovurderingerne blev drøftet overordnet. Datatilsynet bemærkede i den forbindelse, at det skal fremgå klart af en risikovurdering, hvordan de forskellige risici er vurderet.

Datatilsynet anbefalede Tryg at arbejde videre med kolonnen med sandsynlighed i risikovurderingen. I den forbindelse bemærkede Datatilsynet, at det skal være muligt at udlede ud fra risikovurderingen, hvorfor et scenarie er f.eks. usandsynligt, mindre sandsynligt, sandsynligt eller forventet.

Tryg bemærkede, at der er behov for at anvende en ensartet model til risikovurdering på tværs af organisationen, da Tryg som forsikringsselskab er underlagt en række krav til risikostyring, som gælder for finanssektoren. Risikovurderingen i forhold til beskyttelsen af personoplysninger er dermed én ud af flere forskellige risikovurderinger, Tryg skal foretage og dokumentere.

Datatilsynets skabeloner til gennemførelse af konsekvensanalyse

Datatilsynet har udarbejdet to skabeloner til gennemførelse af konsekvensanalyser. Den [ene skabelon er af mere generisk karakter](#), og den [anden skabelon vedrører specifikt konsekvensanalyse ved udvikling og drift af AI-løsninger](#).

I én af fanerne i skabelonerne er evalueringskriterierne for sandsynlighed og konsekvens beskrevet, ligesom at tilsynets risikomatrix er illustreret.

Her findes mere information om de to skabeloner: [Nye skabeloner til gennemførelse af konsekvensanalyser](#).

³⁷ Databeskyttelsesforordningens artikel 5, stk. 1, litra f og artikel 32, stk. 1.

³⁸ Databeskyttelsesforordningens artikel 5, stk. 2, og artikel 24, stk. 1.

7. Vejen frem

Tryg har arbejdet grundigt og struktureret med de forskellige databeskyttelsesretlige problemstillinger, der relaterer sig til behandlingen af personoplysninger i de forskellige faser af projektet med Dokumentassistenten. Tryg har mellem møderne i sandkasseforløbet og på baggrund af drøftelserne i projektet udbygget dokumentationen for deres databeskyttelsesretlige vurderinger i konsekvensanalysen. Det er Datatilsynets forventning, at Tryg efter sandkasseforløbets afslutning arbejder videre med særligt vurderingerne om formålsbestemthed og behandlingsgrundlag.

Datatilsynet og Digitaliseringsstyrelsen har i sandkasseforløbet fået indblik i processen med udvikling af en AI-løsning i en privat virksomhed i den finansielle sektor og om de udfordringer, et sådant projekt kan møde. Særligt de databeskyttelsesretlige problemstillinger ved genbrug af personoplysninger fra historiske skadesager har givet anledning til mange drøftelser i sandkasseforløbet.

Derudover har Datatilsynet og Digitaliseringsstyrelsen fået et indblik i det behov, der er for at bruge en ensartet model til risikovurderinger på tværs af en finansiell virksomhed som Tryg, der er underlagt en række forskellige krav til risikostyring.

Datatilsynet vil inddrage disse aspekter i sit vejledningsarbejde for på den måde at bidrage til, at eventuelle uklarheder i forhold til de databeskyttelsesretlige problemstillinger ikke står i vejen for brugen af AI ved innovation og effektiviseringstiltag.

Derudover vil Datatilsynets erfaringer fra sandkasseforløbet også mere generelt indgå i tilsynets arbejde med helt overordnet at bidrage til at sikre ansvarlig og lovlig udvikling og anvendelse af AI-løsninger.

Dokumentassistent som støtteværktøj i forsikringssager

© 2025 Datatilsynet

Eftertryk med kildeangivelse er tilladt

Udgivet af:

Datatilsynet

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

T 33 19 32 00

dt@datatilsynet.dk

datatilsynet.dk

ISBN (www): Klik og skriv ISBN-nummer

Datatilsynet

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

T 33 19 32 00

dt@datatilsynet.dk

datatilsynet.dk