

'Streetwise' te werk bij aanpak verzekeringscriminaliteit

Het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV), onderdeel van het Verbond van Verzekeraars, ondersteunt verzekeraars bij de aanpak van fraude en andere vormen van verzekeringscriminaliteit. Dat loopt van beleidsontwikkeling tot operationele dienstverlening aan individuele maatschappijen. Voor succes in deze strijd is een *streetwise* aanpak hard nodig. Dit betekent dat verzekeraars door samen te werken zo veel mogelijk kennis verzamelen. Daardoor kunnen zij de handelwijze van een fraudeur werkelijk doorgronden en voorspellen. Wat dit oplevert? Deze factsheet laat het zien.



VLIEGENDE START LIK-OP-STUK-AANPAK

Sinds verzekeraars eind vorig jaar van start gingen met een [nieuwe aanpak](#), waarbij fraudeurs direct een factuur krijgen gepresenteerd van minimaal 532 euro, hebben veel sjoemelaars de gevolgen al in hun portemonnee gevoeld. In de eerste maanden ontvingen **meer dan honderd fraudeurs** via SODA een aansprakelijkstelling met factuur. Het grootste deel daarvan is inmiddels volledig geïncasseerd of afgehandeld met een betalingsregeling. Momenteel heeft zo'n 60% van de Nederlandse schadeverzekeringsmarkt de maatregel ingevoerd. Eind dit jaar geven naar verwachting vrijwel alle schadeverzekeraars 'lik-op-stuk' bij bewezen valse claims. Met het standaardbedrag van 532 euro verhalen verzekeraars hun interne onderzoekskosten. Zo voorkomen zij dat de eerlijke premiebetalers voor de kosten die fraudeurs veroorzaken, moeten opdraaien en schrikken ze potentiële daders af.

Wat vindt de rechter hiervan?

Speciaal voor veiligheidsfunctionarissen bij verzekeraars heeft het CBV een jurisprudentie-database in bedrijf genomen. De nieuwe databank bevat strafrechtelijke, bestuursrechtelijke en civielrechtelijke uitspraken; onder meer over persoonlijk onderzoek of gegevensregistraties. Deze vonnissen en (bindende) adviezen kunnen nuttig zijn bij de onderbouwing van incidentonderzoeken of (klachten)procedures. Een redactieraad, bestaande uit het CBV en enkele enthousiaste medewerkers van verzekeraars, houdt de database up-to-date.



Top 10 fraudeonderzoeken

Leden van het Verbond delen hun onderzoeken naar verzekeringscriminaliteit met het CBV. In 2016 is het aantal gemelde incidenten fors gestegen.

Branche	Verandering aantal zaken t.o.v. 2015
1. Motorrijtuigen	+ 35%
2. Brand	+ 5%
3. Aansprakelijkheid	+ 11%
4. Reis	+ 14%
5. Zorg/ziektekosten	+ 5%
6. Rechtsbijstand	- 4%
7. Hypotheek	+ 2%
8. Arbeidsongeschiktheid	- 23%
9. Ziekteverzuim	+ 125%
10. Leven	- 18%

Wat valt op?

De Top 6 is niet veranderd. Verzekeraars zijn wel **meer streetwise** doordat ze meer informatie met elkaar delen. Het aantal onderzoeken dat bij het CBV is gemeld, is gestegen met maar liefst **21%**. Hierdoor zijn verzekeraars in staat de denk- en handelwijze van fraudeurs beter te analyseren en te voorspellen. Dankzij deze extra informatie en een toegenomen focus op vroegtijdige fraudedetectie en -preventie worden steeds meer signalen van onrechtmatig gedrag al bij het **aanvragen van verzekeringen** gevonden. Tussen 2013 en 2016 steeg het aandeel onderzoeken naar fraude in de acceptatiefase van **40% naar 60%**.

Opvallend is dat het aantal incidentonderzoeken naar **fraude met ziekteverzuimverzekeringen** in 2016 **meer dan verdubbelde**. Fraude met deze verzekeringsproducten is weliswaar complex, maar heeft ook een hoge financiële impact. De schade is hier per geval fors hoger dan bij een wat opgehoogde claim op een inboedelpolis. Deze fraudevorm is relatief vaak toe te schrijven aan georganiseerde criminaliteit.

Game over na anonieme tip

Dankzij een anonieme tip bij het CBV over een woninginbraak, weet een verzekeraar een onrechtmatige uitkering van 12.000 euro te voorkomen. Het 'slachtoffer' claimt zijn complete inboedel als gestolen, maar onderzoek naar aanleiding van de tip wijst uit dat de opgegeven goederen nooit in zijn bezit zijn geweest. De claim omvat onder meer een computerspel dat pas ná de inbraakdatum op de markt is verschenen. Voor de fraudeur is het op alle fronten: *game over!*



GOUDEN MISSER

Een verzekerde doet een beroep op zijn aansprakelijkheidspolis met de melding dat hij per ongeluk de gouden ketting van een vriend in een afvalcontainer heeft gegooid. De afvalcontainer zou dezelfde zaterdag nog zijn geleegd. De doortastende verzekeraar weet eenvoudig te achterhalen dat de betreffende gemeente op zaterdagen geen containers leegt. Uiteindelijke besparing: 1.200 euro.

TEVEEL PERSONEEL IS ONGEZOND

Een oplichter heeft, met gebruik van een valse identiteit, meerdere bedrijven ingeschreven bij de Kamer van Koophandel. Op naam van deze bedrijven heeft hij ziekteverzuimpolissen afgesloten en, al kort na het ingaan van de polis, zijn nep-werknemers 'ziek' gemeld. De fraudeur claimt grote bedragen bij meerdere maatschappijen. Hij loopt tegen de lamp als hij één van die niet bestaande 'werknemers' ziek meldt op de dag dat de onderneming, volgens het Handelsregister, officieel zijn activiteiten heeft gestaakt.

€20.000

Kickbokser krabbelt op

Na een aanrijding claimt een verzekerde letselschade. Het veronderstelde slachtoffer – een kickbokser – zou onder meer zijn nek niet meer kunnen draaien en heeft moeite zijn armen tot schouderhoogte te brengen. Hierdoor kan hij zijn sport niet meer beoefenen. Enkele maanden later ontvangt de verzekeraar een tip dat hij weer aan wedstrijden meedoet en zelfs een partij heeft gewonnen! De verzekeraar gaat het gevecht aan met de kickbokser, neemt maatregelen en wijst de claim af.

Dienstverlening CBV in 2016

Verzekeraars leveren veel informatie aan bij het CBV. Welke dienstverlening kregen ze er in 2016 voor terug? Het CBV heeft:

22.957 INTEGRITEITS- EN VEILIGHEIDSCONTROLES ('CBV-TOETSEN') UITGEVOERD.

55% MEER 'HITS' MET RELEVANTE INFORMATIE VOOR TOETSENDE ORGANISATIES OPGELEVERD.

3.583 VRAGEN VAN VERZEKERAARS AFGEHANDELD. DIT BOVENOP AFHANDELING VAN **348** INFORMATIEVRAGEN VAN POLITIE EN JUSTITIE.

66 ANONIEME TIPS VAN BEZORGDE BURGERS ONTVANGEN EN VERWERKT.

9 SECTORBREDE WAARSCHUWINGEN VOOR NIEUWE FRADEVORMEN EN -WERKWIJZEN MET DE MARKT GEDEELD, INCLUSIEF ADVIES VOOR DE AANPAK ERVAN.

Het CBV ondersteunt Verbondsleden en andere partijen bij fraude- en criminaliteitsbeheersing op het gebied van verzekeringen. Om uw dossiers te kunnen verrijken en trends en criminele werkwijzen nog beter te kunnen signaleren, roepen wij u op al uw incidentmeldingen direct naar het CBV te sturen. Tips of vragen? Mail dan naar: cbv@verzekeraars.nl of kijk op <https://www.verzekeraars.nl/cbv>

