



WE WORDEN STEEDS  
EFFECTIEVER IN DE  
AANPAK VAN FRAUDE

## Fraude en verzekeringen

**Verzekeraars krijgen steeds meer inzicht in het gedrag van de verzekerde. Dat leidt tot meer opgespoorde fraude en betere beprijzing van de verzekerde risico's.**

**Vorig jaar spoorden verzekeraars 101 miljoen euro aan fraude op. Vier op de tien gestarte fraudeonderzoeken leidden tot resultaat. Een trendbreuk; jarenlang lag de verhouding op 1 op de 3. "We worden steeds effectiever in de aanpak van fraude", is de verklaring van algemeen directeur Richard Weurding van het Verbond van Verzekeraars.**

Het hoogste aantal autoruitbreuken wordt gemeld in de eerste vier maanden na het afsluiten van een verzekering. Als er een nieuw topmodel smartphone wordt aangekondigd in de media raken ineens opvallend veel oudere modellen zoek. Het gedrag van de kleine verzekeringsfraudeur is soms vrij goed voorspelbaar. Tenminste, als je als verzekeringsmaatschappij over de juiste gegevens beschikt en die goed onderzoekt. Betere en toegankelijker data maken het in toenemende mate mogelijk frauduleus gedrag te achterhalen.

"Big data is zeker een van de redenen waarom we meer fraude opsporen", zegt Richard Weurding. "Van oudsher zijn verzekeraars bezig met het analyseren van gegevens. Alleen krijgen we steeds meer data en worden we slimmer in de analyse ervan."

Een andere reden waarom verzekeraars meer fraudezaken oplossen, is dat ze beter samenwerken. Via de referentietool van het Centraal Informatie Systeem (CIS) kunnen ze bijvoorbeeld bij andere verzekeraars informatie opvragen over verzekerden als ze fraude vermoeden. "Zo kunnen we al in de acceptatiefase fraude ontdekken. Als bijvoorbeeld een bepaalde vraag in de aanvraag opzettelijk niet wordt ingevuld of iemand een eerdere rij-ontzegging niet opgeeft, komen we daar nu sneller achter. En als een verzekerde bij andere maatschappijen opvallend claimgedrag vertoont, dan kunnen verzekeraars dat delen."

Een andere maatregel in de strijd tegen fraudeurs is dat sinds 2016 een boete van 532 euro wordt opgelegd bij bewezen fraude. Daarmee haalt de sector een deel van de schade door fraude terug. Maar de boete dient vooral als afschrikking.

### **Draagt de boete bij aan een succesvollere aanpak van fraude?**

"Ik denk het wel. We onderscheiden ruwweg drie soorten verzekeringsfraude. De gelegheidsfraudeur die bij een aanrijding een oudere deuk ook gelijk declareert. Daarnaast de kruimelfraudeur die



**Mr. R. Weurding (1961) studeerde rechten in Leiden. Hij werkt sinds 1987 bij het Verbond van Verzekeraars, waar hij in 2000 toetrad tot de directie. Sinds 2006 is hij algemeen directeur. Weurding is daarnaast lid van de SER, van het Executive Committee Insurance Europe en van het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing.**

zijn vakantie goedkoper wil maken door een zonnebril als verloren op te geven. Voor deze twee categorieën kan een boete net een duwtje in de goede richting zijn. Overigens is die 532 euro maar de helft van de werkelijke onderzoekskosten per zaak."

"De derde categorie fraudeurs is de georganiseerde criminaliteit. Nepbedrijven die worden opgericht om bijvoorbeeld arbeids- ongeschiktheidsverzekeringen te innen. Dat is de ernstigste categorie fraude en maatschappelijk het meest ontwrichtend. Maar een crimineel laat zich niet weerhouden door een boete. Daar hebben we nauwe samenwerking met politie en justitie voor nodig."

### **Honderd miljoen euro is een behoorlijk bedrag. Hoe groot is de totale schade door fraude?**

"Die honderd miljoen is het topje van de ijsberg. De werkelijke fraude is 'the dark number', dat weten we niet. Er zijn onderzoeken en schattingen, nationaal en internationaal, die redelijk consequent constateren dat zo'n 10-15% van de fraude wordt ontdekt."





#### Is er sprake van een gedragsverandering bij verzekerden?

“Uit onderzoek blijkt dat de acceptatie van frauduleus handelen vermindert. Vroeger kon je op een verjaardag opscheppen als je een slimmigheidje wist om de verzekeraar, of de Belastingdienst, om de tuin te leiden. Vanuit de gedachte dat het toch allemaal van de grote hoop gaat. Dat is nu minder. De moraliteit lijkt te veranderen. Misschien omdat mensen beter beseffen dat dat slimmigheidje uiteindelijk door de andere verzekerden wordt betaald. De fraude van de één kost de goedwillenden een paar tientjes extra premie per jaar.”

#### Heeft het er wellicht ook mee te maken dat mensen vaker zelf hun verzekering vergelijken en afsluiten, via internet? Misschien worden ze prijsbewuster?

“Zeker jongeren gaan anders om met verzekeringen. Die hebben vaak geen tussenpersoon meer, doen veel via internet. Maar ik heb geen idee of dat tot een andere opvatting leidt over wat wel en niet kan.”

### DE CRUCIALE VRAAG WORDT, WELKE MENSEN PAssEN NOG SAMEN IN EEN RISICOGROEP?

#### Worden premies lager als de fraude daalt?

“Wij gaan niet over de premies, maar als je steeds effectiever wordt in het bestrijden van fraude, zal dat effect kunnen hebben. Bij de ene verzekering trouwens meer dan bij de andere. Verzekeringen voor auto's, inboedel, reis en aansprakelijkheid zijn het meeste fraude-gevoelig. Daar zou je de grootste effecten verwachten.”

#### Hoe ver kun je gaan als verzekeraar in de fraudebestrijding? Je wilt fraudeurs aanpakken zonder dat de gewone klant daar last van heeft.

“De fraudebestrijding wordt steeds professioneler. In de sector zijn 450 fraudecoördinatoren actief. We delen informatie. We hebben fraude-protocollen die alle verzekeraars onderschrijven. Maar uiteindelijk bepaalt de verzekeraar zelf hoe hij met zijn klant omgaat. Als wij voor de zomer aandacht vragen voor fraude, zijn er verzekeraars die tegen

ons zeggen. 'Hou nou 's op met die zonnebrillen'. Die vrezen voor een slecht imago van verzekeraars, voor het beeld dat ze iedereen als fraudeur zien. Maar de gewone verzekerde heeft geen moeite met die benadering. Die wil óók dat de fraudeurs worden gepakt. Dat is iets heel anders dan elke verzekerde als een potentiële fraudeur behandelen.”

#### Uitwisseling van gegevens over verzekerden is een van de redenen dat de pakkans van verzekeringsfraudeurs is gestegen. In hoeverre vormt de nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) een belemmering voor fraudebestrijding?

“Ons bereiken geen geluiden dat de AVG verzekeraars in de weg zit bij de fraudebestrijding. Het is ook niet zo dat verzekeraars zonder meer alle informatie over verzekerden kunnen delen. Maar er is wel spanning tussen de bescherming van de privacy en criminaliteitsbestrijding. We moeten die balans heel goed in de gaten houden, want criminaliteit aanpakken is natuurlijk óók een maatschappelijk belang.”

Via big data krijgen verzekeraars niet alleen beter inzicht in frauduleus gedrag, maar in alle gedrag van verzekerden. Er zijn al verzekeringen die goed gedrag belonen, zoals de kastjes in auto's die de rijstijl bijhouden en die bij bewezen veilig rijden lagere premies bieden. Ons meetbare gedrag gaat in toenemende mate onze verzekeraar bepalen.

Verzekeringen die aansluiten bij gemeten gedrag zijn een ontwikkeling van de laatste jaren. Dat zal in de toekomst een grote vlucht nemen. Het past ook in de big data-ontwikkeling. Die ontwikkelingen zorgen ervoor dat verzekeraars steeds beter in staat zijn om risico's te beprijzen. De essentie van verzekeren is dat je risico's deelt, maar de groep waarmee je dat doet, kun je steeds nauwkeuriger bepalen. De cruciale vraag wordt, welke mensen passen nog samen in een risicogroep? De bandbreedte wordt heel belangrijk.”

#### Zijn groepen die risicovoller gedrag vertonen duurder uit of zelfs onverzekerbaar?

“Een hoger risico betekent een hogere premie. Dat is niets nieuws. Voor

groepen met bijzondere risico's bestaan al heel lang speciale verzekeraars als De Vereende en De Hoop. Het nauwkeuriger beprijzen van risico's mag er niet toe leiden dat groepen niet meer verzekeraar zijn. Daarvoor hebben we een speciale solidariteitsmonitor in het leven geroepen, waarmee we die ontwikkelingen in de gaten houden. Of de premiedifferentiatie niet te groot wordt en of onverzekerbaarheid dreigt. Want als groepen onverzekerbaar worden, heb je een maatschappelijk probleem. Tot nu toe is daarvan geen sprake.”

### WANT ALS GROEPEN ONVERZEKERBAAR WORDEN, HEB JE EEN MAATSCHAPPELIJK PROBLEEM

**Dat is de Nederlandse insteek. Wat als buitenlandse verzekeraars opportunistischer met gedragskenmerken aan de gang gaan? Apple dat besluit om alleen dragers van een Applewatch die voldoende bewegen een levensverzekering te geven? Of Facebook dat mensen op basis van hun zoekgedrag uitsluit als mogelijke verzekeringsfraudeurs?**

“In het buitenland zie je ontwikkelingen die al veel verder gaan dan hier in Nederland. Die zullen ongetwijfeld ook hier hun intrede doen. Daarover zijn we nu binnen de sector volop in discussie.”

**Mensen vertonen ander gedrag dan ze opgeven bij hun verzekering. Ze rijden minder goed dan ze denken, sluiten niet altijd de ramen of het gas af. Dat is straks allemaal te volgen. Wat betekent dat bij schadeclaims?**

“De verzekeraars bepalen hoe ze met dit soort kwesties omgaan, maar we hebben als sector wel een aantal voorwaarden die voor ons allemaal gelden. Het is belangrijk dat mensen vertrouwen houden in verzekeraars. Zo hebben we afgesproken dat de klant zelf greep kan

houden op zijn eigen gegevens. Dat er daarnaast allerlei ethische kwesties spelen, daar zijn we ons helemaal van bewust.”

“Maar we moeten niet alleen van de negatieve mogelijkheden uitgaan. We kunnen data over gedrag ook inzetten om de risico's voor verzekerden te verminderen. We kunnen zaken verzekeren die vroeger onverzekerbaar waren doordat we de risico's beter kunnen inschatten. En door beter inzicht in het gedrag kunnen we veel meer aan gerichte preventie doen. Daarmee kun je de veiligheid in de maatschappij verbeteren.”

“Een voorbeeld. We hebben ontdekt dat claims op de brandverzekering het meest worden gedaan door verzekerden tussen de 35 en 55 jaar. Logisch, die hebben kinderen. Dus daar kunnen we met heel concrete aanbevelingen komen hoe gezinnen beter kunnen omgaan met brandveiligheid.”

#### Verwacht u dat door de betere monitoring van gedrag verzekeringsfraude zal verminderen?

“Ik koester niet de illusie dat we fraude kunnen uitbannen. Betere fraudeopsporing heeft een afschrikwekkend effect en zal leiden tot minder fraude. Maar als de pakkans twee keer zo groot wordt, zal de fraude niet halveren.” ■

## LEERGANG SOLVENCY II VOOR FINANCIALS

Een compacte leergang die u vertrouwd maakt met de financiële basistechnieken voor Solvency II bij een verzekeraar.

Doelgroep: controllers, accountants, maar ook investor relations professionals en beleggers.

#### In het kort:

- Start 12 maart 2019
- 4 dagdelen
- Geaccrediteerd voor 12 PE-punten
- Johan de Witt huis (Utrecht)
- Investering is voor u € 1.675
- Ook mogelijk als In company leergang

Inschrijven? Ga naar [www.ag-ai.nl/leergangen](http://www.ag-ai.nl/leergangen)

# Actuarieel Instituut