



## 80 miljoen aan verzekeringsfraude voorkomen in 2022

Verzekeraars hebben in 2022 in totaal **10.563** keer verzekeringsfraude vastgesteld; **een daling van 15%** ten opzichte van het voorgaande jaar. In totaal zijn particulieren en bedrijven vorig jaar **3.638** keer betraapt op het frauderen met een claim en **5.772** keer bij het aanvragen van een verzekering. De fraude-aanpak van de sector leverde een besparing op van **ruim 80 miljoen euro** ten gunste van alle eerlijke verzekerden.

Het is voor het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) te vroeg om te stellen dat er sprake is van een echte kentering in het gedrag van potentiële verzekeringscriminelen. Op termijn moet blijken of de jarenlange inspanningen van de sector op het gebied van preventie en detectie nu tot dit resultaat hebben geleid. De cijfers tonen aan dat vorig jaar bij **1 op de 1.042 claims** fraude is bewezen. Ook de effectiviteit van fraudeopsporing neemt toe. 1 op de 3 onderzoeken naar mogelijk frauduleuze claims (34%) leidt tot een zaak waarin fraude onomstotelijk is vastgesteld. Dat percentage was in de afgelopen 7 jaar nog niet zó hoog. Het CBV gaat de ontwikkeling van deze ratio de komende jaren nauwlettend volgen.

Verzekeraars rapporteren dat zij bijna een kwart minder fraudeurs in het gezamenlijke waarschuwingssysteem hebben opgenomen in vergelijking met 2021. Verzekeraars gaan bij de vaststelling van fraude en deze externe registraties niet lichtvaardig te werk. Er zijn **3.759 registraties** gedaan en de geschillencommissie van klachteninstituut Kifid heeft in 2022 vier uitspraken gepubliceerd waarin is bepaald dat de externe registratie door de verzekeraar helemaal moest worden verwijderd.



## Aandacht menselijke maat

Verzekeraars zijn zich ervan bewust dat zij zorgvuldig, en met oog voor individuele omstandigheden, moeten handelen. Zeker als twijfel ontstaat over de juistheid van een polisaanvraag of een claim. Het Verbond van Verzekeraars ondersteunt verzekeraars daarbij. Bijvoorbeeld via kennissessies over begrijpelijke klantcommunicatie of bewustwording over culturele verschillen. Daarnaast draagt het CBV bij aan tools die duidelijk maken wat er bij een onderzoek naar mogelijke fraude gebeurt. Zo is er een **infographic** gepubliceerd die uitlegt wat iemand kan verwachten als de verzekeraar extra onderzoek doet naar een claim.



## Samen in actie tegen digitale dreigingen

Het CBV heeft een nieuw actieprogramma gelanceerd om de weerbaarheid van verzekeraars tegen cybercriminaliteit en digitale fraude te verhogen. Een belangrijk doel is een betere samenwerking tussen verzekeraars onderling, en met relevante instanties. Zo gaan cybersecurityspecialisten van verzekeraars gezamenlijke trainingen volgen. Dit onder de vlag van het door het CBV gecoördineerde computercrisisteam voor de verzekeringssector; het i-CERT. Deze initiatieven dragen bij aan de professionalisering en kostenbeheersing van cyber security. Andere acties zijn bijvoorbeeld gericht op het versterken van de samenwerking met de politie en het Digital Trust Center (DTC).



## Van de regen in de drup

Verzekerde claimt waterschade op de inboedelpolis na een avond met hevige regenval. Als bewijs heeft hij foto's meegestuurd. Bij onderzoek ziet de verzekeraar dat de foto's in de ochtend zijn gemaakt en de polis toevallig één dag voor de schadedatum is aangevraagd. Uit gegevens van het KNMI blijkt dat er inderdaad zware neerslag is geweest, maar wel een dag eerder. Dus niet op de opgegeven schadedatum en nog vóórdat de verzekering werd afgesloten. De claim van 2.000 euro is afgewezen.





## Einde aan een glanzende carrière

Bij een verkeersongeval raakt betrokkene gewond en arbeidsongeschikt. Na een tip bij het CBV stelt de verzekeraar vast dat meneer liegt over zijn mogelijkheden om te werken. Ondanks zijn ernstige letsel kan hij namelijk wel heel goed auto's poetsen. Dankzij de tip kan de verzekeraar tienduizenden euro's in kas houden. Uit het onderzoek komt ook naar voren dat de betrokkene niet alleen de verzekeraar, maar ook het UWV en de SVB heeft misleid. De verzekeraar heeft aangifte gedaan bij de politie.



## Een gewaarschuwd verzekeraar telt voor twee

Cybersecurityspecialisten van het i-CERT, die dagelijks het internet monitoren op digitale dreigingen die relevant kunnen zijn voor verzekeraars, onderscheppen verontrustende communicatie op een hacker-forum. Het lijkt erop dat aanvallers ongeautoriseerd toegang willen krijgen tot de systemen van een verzekeraar met een bepaald bedrijfsprofiel. In overleg met het CBV worden die verzekeraars gewaarschuwd en vindt overleg plaats over mogelijke maatregelen. Hierdoor hebben zij hun bedrijfsvoering zo goed mogelijk tegen de dreiging kunnen beschermen. Voor zover bekend met succes.



## Dienstverlening

Verzekeraars leveren veel informatie aan bij het fraudeloket van het CBV en het i-CERT, dat ook bij het CBV is ondergebracht. Zo helpen verzekeraars elkaar, want het delen van kennis en informatie is essentieel om verzekeringscriminaliteit te voorkomen en aan te pakken. Ook overheidsinstanties en particulieren weten het CBV te vinden. In 2022 heeft het CBV via de diverse kanalen:

- ✓ **3.583** incidentmeldingen van verzekeraars over onderzoeken naar mogelijke fraude ontvangen.
- ✓ **2.549** vragen van verzekeraars en **244** informatievragen van politie en justitie afgehandeld
- ✓ **263** adviezen verspreid over cyberincidenten en -dreigingen die verzekeraars kunnen raken.
- ✓ **95** anonieme tips over mogelijke verzekeringsfraude ontvangen van bezorgde burgers.
- ✓ **5** sectorbrede waarschuwingen over opvallende of nieuwe fraudevormen uitgegeven.



## Dat is pech, schuur is weg

Verzekeringnemer claimt dat stormschade is ontstaan aan zijn schuur. Als de verzekeraar de schade ter plaatse komt inspecteren, blijkt er helemaal geen schuur aanwezig te zijn in de tuin van betrokkene. Hij heeft opzettelijk een valse claim ingediend in een poging de verzekeraar 7.000 euro lichter maken. In plaats daarvan krijgt hij een registratie in het centrale waarschuwingssysteem van verzekeraars en mag hij bovendien de gemaakte onderzoekskosten terugbetalen.



Deze factsheet is een uitgave van het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV), onderdeel van het Verbond van Verzekeraars. Het CBV helpt verzekeraars bij het aanpakken en voorkomen van fraude, cybercriminaliteit en andere vormen van verzekeringscriminaliteit. Deze ondersteuning vindt plaats door beleidsontwikkeling voor de sector en dienstverlening aan individuele maatschappijen.

### Contact

Tips of vragen? Mail dan naar: [cbv@verzekeraars.nl](mailto:cbv@verzekeraars.nl) of kijk op [verzekeraars.nl/branche/verzekeringscriminaliteit](https://www.verzekeraars.nl/branche/verzekeringscriminaliteit)

