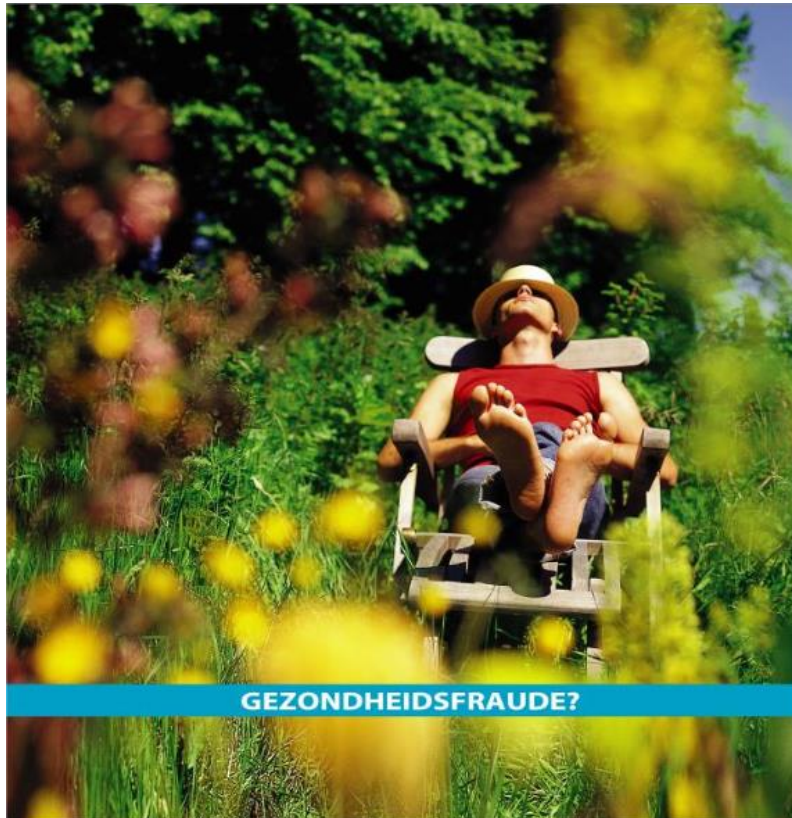


# **Veroorzaakt coronacrisis een toename van verzekeringsfraude ?**



Breda, 17 juni 2020

## Aanleiding

Niemand had zich echt voor kunnen bereiden op deze huidige Coronacrisis en hoe het onze maatschappij beïnvloedt.

Nederland staat volgens kredietverzekeraar Euler Hermes op de derde plaats van economieën die het hardst worden geraakt door het Corona-virus. Bovenaan staan Taiwan en Zuid-Korea. Daarna volgen Nederland, Hongarije en Indonesië (China is als 'veroorzaker' buiten beschouwing gelaten). Nederland wordt hard getroffen vanwege onze open economie met een relatief sterke verwevenheid met China.

Volgens de laatste gegevens van het CBS verkeren wij echter in de middenmoot. De sectoren die direct het hardst lijken te worden geraakt zijn toerisme, horeca, transport en industrie. Op de langere termijn zal ook de zakelijke dienstverlening worden geraakt. Niet iedereen kan gecompenseerd worden via de door de overheid getroffen maatregelen. Het aantal faillissementen zal stijgen. Uitgaand van een matig herstel daalt het bbp in 2020 met 6%, gevolgd door een stijging van 3% in 2021. De werkloosheid verdubbelt in twee jaar, tot 7% in 2021. Daarbij versterkt de crisis de tweedeling op de arbeidsmarkt: vooral zzp'ers en mensen met een flexcontract worden geraakt – de groepen die volgens SchuldenLabNL in de problemen gaan komen. De toekomstige loonsverhogingen zullen beperkt worden. Dit alles zal tot minder bestedingsruimte voor een behoorlijk deel van de bevolking gaan leiden, wat de recessie weer kan aanwakkeren.

De effectenbeurs echter leek op het moment van schrijven de economische teruggang als tijdelijk te hebben verwerkt. Het is ook een gegeven dat de voorafgaande maanden vooral veel particulieren zijn ingestapt. Dat is in het verleden vaak gebeurd, kort voor een zware terugval op de beurs plaats vond. Daar staat tegenover dat de rente zeer laag staat en de overheid zware financiële ondersteuning ter beschikking stelt. De FED heeft recent aangegeven dat de recessie voorlopig nog niet over zal gaan.

Gerrit Zalm, voorzitter van het samenwerkingsverband SchuldenLabNL, voorziet een sterke stijging van het aantal huishoudens met schulden. Volgend jaar kan dat oplopen met bijna 1 miljoen tot 2,6 miljoen huishoudens. Meer dan 41% van die schulden is problematisch. Een nationaal garantiefonds kan volgens SchuldenLabNL uitkomst bieden. Door de Coronacrisis komen nieuwe groepen in de problemen. Dit zijn dus met name de zzp'ers en de flexwerkers.

Mocht er een tweede lockdown komen dan zal dat de crisis alleen maar verergeren. Hoewel de kans wat kleiner lijkt te zijn dan in eerste instantie

werd gedacht, is het ook weer niet denkbeeldig daar er voorlopig nog geen (preventief) medicijn ter beschikking zal komen.

Kortom er is genoeg reden om aan te nemen dat er een hoop mensen en bedrijven in de financiële problemen zullen komen, wat een belangrijke prikkel voor fraude en dus zeker ook verzekeringsfraude is.

## **Ervaringen uit het verleden**

We kunnen echter wel putten uit ervaringen uit het verleden, met name de financiële crisis.

Zoals meerdere partijen die zich met fraudebestrijding bezig hielden tot hun spijt hebben ervaren, werd bij de financiële crisis de focus door verzekeraars op het terugdringen van de kosten gelegd. Helaas vielen de uitgaven voor fraudebestrijding bij vrijwel alle verzekeraars onder kosten in plaats van schadelast. Hierdoor werd gesneden in investeringen die- zoals bij Schalke & Partners- een ROI hadden van 700 tot 800%.

Feit is dat het aantal fraudegevallen tijdens de financiële crisis behoorlijk is toegenomen, terwijl de aanpak van fraude door minder mensen kon worden gedaan. Hoeveel dat gekost heeft is niet te berekenen, maar schattingen gaan tot honderden miljoenen.

Deze les uit het verleden zal in deze Corona crisis dienen te leiden tot een verhoogde inspanning bij fraudepreventie en -bestrijding.

Laten we hopen dat de crisis niet zo heftig zal worden als wordt gedacht, maar het is verstandig dat verzekeraars zich voorbereiden op het ergste. Daarbij hoort het incalculeren van een stijging van het aantal fraudes en het nemen van de nodige maatregelen om de schade te beperken.

Iedere economische crisis heeft een stijging van het aantal fraudegevallen tot gevolg gehad. Dat zal nu niet anders zijn.

## Afwegingen bij de diverse verzekeringen

Laten we voor het gemak maar een splitsing maken in zaak- en personenschades. Zorgfraude behandel ik onder personenschade.

### Fraude bij zaakschades

Volgens het CBV heeft van de geregistreerde verzekeringsfraude ca. 60% te maken met motorrijtuig-verzekeringen, zo'n 19% met brandverzekeringen, 5% aansprakelijkheid, 5% reisverzekering, 5% zorgverzekering en 6% overig.

### Motorrijtuigverzekeringen

Feit is dat er gedurende de lockdown veel minder kilometers zijn gereden en er derhalve ook minder ongevallen hebben plaats gevonden. Veel zzp'ers zijn in het bezit van een, al dan niet private, leaseauto. Onder de mensen die nu werkeloos raken zullen ook de nodige een private leaseauto rijden. Bij total-loss eindigt over het algemeen een leaseovereenkomst. Het is niet denkbeeldig dat er verzekerden zullen zijn die naar dit uiterste redmiddel zullen grijpen als het water hen tot de lippen komt. Het total-loss rijden van een auto brengt echter ook een groot risico voor verwonding de bestuurder mee. Uitklappende airbags kunnen nogal wat stof veroorzaken, maar een mondkapje in de auto dragen is nu niet meer zo bijzonder...

Bij de financiële crisis zijn er vooral in de VS veel auto's in een meer of ander water gedumpt en daarna als gestolen opgegeven, terwijl er ook vele zijn uitgebrand. Dit zal ook in Nederland gaan gebeuren, hoewel ik geen grote toename van deze vormen van fraude verwacht.

Het risico dat men bij eenzijdige ongevallen eerder een onterechte claim in zal dienen bij het Waarborgfonds, al is het alleen maar voor het eigen risico, schat ik persoonlijk hoger in.

### Brandverzekeringen

Laten we deze scheiden in brandschades en inbraakschades.

#### Brandschades

Tijdens de financiële crisis stortte de huizenmarkt in en kwamen vele huiseigenaren "onder water" te staan. De rente bedroeg toen voor 10 jaar vast circa 5,5%.

Voor woningbezitters zal het nu niet gauw lonen om hun woning in brand te steken. De huidige waarde blijft volgens verwachting nog even toenemen en daarna gering afnemen. Daarnaast is de hypotheekrente nog laag.

Voor bedrijven kan brand echter een uitkomst zijn om bijvoorbeeld van overtollige voorraad af te komen, om de inventaris te verzilveren of onder

een huurovereenkomst uit te komen. De laatste risico's zie ik vooral bij de horeca.

### Inbraakschades

Naar mijn verwachting is toename van frauduleuze diefstal- cq. inbraakschades het meest voor de hand liggend. Dit kan zowel het ensceneren als majoreren van deze schades zijn.

### **Reisverzekeringen**

Van fraudes met reisverzekeringen zijn vele voorbeelden bekend. Peilingen wijzen erop dat er door de Coronacrisis heel wat minder mensen op vakantie zullen gaan. Het aantal fraudes met reisverzekeringen zal daardoor ook eerder verminderen.

### **Aansprakelijkheidsverzekeringen**

Bij de AVP ligt het risico van geënceneerde schades altijd op de loer. Het is te verwachten dat deze nu vaker voor zullen gaan komen.

### **Overige**

Hieronder vallen onder meer bootverzekeringen. In april en mei 2020 zijn er heel veel plezierbootjes verkocht aan mensen die dit als een mooie oplossing zagen om meer buiten te kunnen verblijven. Het mooie weer hielp daar natuurlijk ook bij. Het is zeker niet uit te sluiten dat onder de kopers de nodige spijtoptanten zijn die straks met hun boot opgescheept zitten. Die boten zouden zomaar kunnen verdwijnen of in brand opgaan.

### Kleine schades

Op internet kan men lezen dat er over het algemeen pas een expert wordt ingeschakeld bij een minimumschade van € 750. Dit kan een trigger voor fraude zijn. Random inschakelen van experts is aan te bevelen.

### **Fraude bij personenschades**

Gezondheidsfraude. Met deze term omschreven wij in 1995 fraudes met arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en letselschadeclaims. Daar is later fraude met ziekteverzuimverzekeringen bijgekomen.

### **Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen**

Feit is dat vooral veel zzp'ers en mkb'ers door deze crisis getroffen worden. Het kan voor hen verleidelijk worden om een AOV-uitkering aan te vragen op basis van bijv. niet objectiveerbare klachten. Als men op internet zoekt onder fraude arbeidsongeschiktheid komt men de nodige voorbeelden tegen. Dit kan mensen ook op ideeën brengen. Daarbij komt dat de bedrijfsresultaten over 2019 vaak nog goed zullen zijn.

## **Letselschades**

Hoewel tijdens de lockdown het autoverkeer drastisch verminderde, is dat weer behoorlijk aangetrokken. Steeds meer mensen kiezen voor het eigen vervoer met een personenauto in plaats OV, vanwege het risico op besmetting. De stijgende verkoop van tweedehands auto's in april en mei 2020 is daar een duidelijk signaal van.

Het aantal ongevallen zal daardoor ook weer toe gaan nemen, behandelaars en experts krijgen het drukker en dus wordt het risico op ontdekking voor een fraudeur kleiner.

Dat er bij letselschades een toename zal zijn van fraudegevallen lijkt mij voor de hand liggend. Dat letselschade na een ongeval al snel geclaimd kan worden is inmiddels wel een algemeen bekend feit. Er wordt ook volop geadverteerd door belangenbehartigers en dat is hun goed recht.

Echt frauduleuze netwerken waarbij bij ongevallen betrokken personen worden aangezet tot het indienen van frauduleuze letselschadeclaims zijn hier nog niet aangetoond. Dat fenomeen hebben we in de VS en het Verenigd Koninkrijk al langer geleden gezien.

We hebben wel de overtuiging dat dit ook in Nederland al gebeurt of zal gaan gebeuren.

## **Ziekteverzuimverzekeringen**

Bij verzuimverzekeringen is het risico van fraude groot bij het afsluiten. Regelmatig blijken valse identiteitsgegevens te worden opgegeven. Hier zijn natuurlijk de nodige maatregelen tegen genomen, zoals verificatie persoonsgegevens, verificatie afdracht loonbelasting en meer. Hier houden zich vooral professionele fraudeurs mee bezig.

## **Zorgfraude**

In deze Coronacrisis is de zorg een heldenrol toebedeeld. Vaak terecht, maar dan vooral voor alle medewerkers die voor de IC werkzaam waren.

### e-Health

De overige hadden het juist veel minder te doen. Dus voor de zelfstandigen onder hen ook minder inkomsten. Daarnaast werden de persoonlijke contacten tussen medisch personeel en patiënten zoveel mogelijk vermeden. Consult via videobellen en telefonisch contact nam derhalve toe.

In de USA is gebleken dat hiermee ook behoorlijk wordt gefraudeerd. Dat is ook in Nederland natuurlijk een belangrijke optie.

### PGB-fraude

Juist in deze tijden zal deze vorm van fraude ook zeker vaak voorkomen.

## Wat is er in de Coronacrisis anders dan in de financiële crisis?

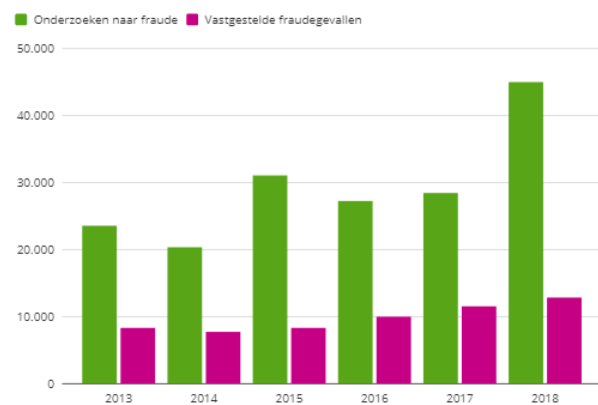
Verzekeraars hebben sinds de financiële crisis hun fraudebeleid aangepast en zijn meer gaan investeren in het detecteren van fraudesignalen. Daarnaast communiceert men beter over fraude en zijn er naar men aangeeft iedere dag 450 fraude onderzoekers actief.

Hierbij moeten we wel enige kanttekeningen plaatsen. Er zijn 250 (kandidaat) coördinatoren fraudebeheersing bij het Nivre ingeschreven alsmede 63 toedrachtonderzoekers.

Verder blijkt uit de statistieken van het CBV dat vooral in 2018 er aanmerkelijk meer onderzoeken zijn verricht en er ook meer fraudegevallen zijn aangetoond, maar het bespaarde bedrag is teruggelopen van 101 naar 83 miljoen. Het bespaarde bedrag schommelt al sinds 2013 tussen de 79 en 101 miljoen euro.

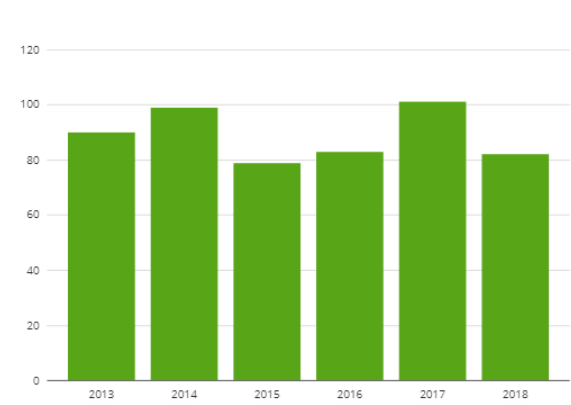
### Verzekeringsfraude in cijfers

#### Aantal onderzoeken naar fraude en vastgestelde fraudegevallen



Gemaakt met Localfocus

#### Besparingen in miljoenen euro's door aanpak verzekeringsfraude



Dit lijkt erop dat er vooral is gereageerd op fraudesignalen die via fraude herkenningssystemen worden gegenereerd en via deskresearch worden onderzocht. De scoringspercentages schommelen tussen de 25% en 40%. Bij toedrachtonderzoeken mag je een scoringspercentage van 60% verwachten.

Het is natuurlijk de droom van iedere verzekeraar dat met inzet van AI-systemen, al dan niet aangevuld met deskresearch, de fraude uit de wereld kan worden geholpen.

Dit is voorlopig echter nog een utopie.

Inzet van AI voor herkennen van fraudesignalen en dit nader onderzoeken met deskresearch is hard nodig. Maar met uitsluitend werken vanachter een bureau zal je vooral de minder slimme fraudepogingen kunnen aantonen.

Deskresearch dient te worden opgevolgd door veldwerk. Een beetje serieuze fraude kan je alleen maar 'op straat' aantonen met onderzoek op

locatie, persoonlijk spreken van verzekerden, getuigen, verificatie ter plaatse et cetera.

Al sinds jaar en dag ligt prioriteit bij verzekeraars op de commerciële afdeling. Omzetverhoging is heilig. Commerciële mensen krijgen grote bonussen. Wat die omzetverhoging uiteindelijk oplevert moet maar afgewacht worden.

Bij fraudebestrijding wordt resultaat geboekt dat direct ten goede komt aan de winst. Dat is in het verleden onvoldoende gewaardeerd. Misschien komt daar nu verandering in.

Ik blijf een optimist.

Van de auteur:

Ik heb in dit schrijven willen aangeven wat naar mijn mening de invloed van de huidige Coronacrisis zal zijn op het fenomeen verzekeringsfraude. Dit is vooral gebaseerd op mijn kennis alsmede ervaring en daarop gerelateerde aannames.

*In het verleden behaalde resultaten bieden geen garanties voor de toekomst.*



Aad Schalke

Directeur van Schalke & Partners

Sinds 1983 als medeoprichter van het eerste schade onderzoeksbureau in Nederland, Schalke & Stekelenburg, en vervolgens met Schalke & Partners actief met fraudebestrijding voor verzekeraars.

Schalke & Partners

Onderzoeks- en adviesbureau BV

[www.schalke.nl](http://www.schalke.nl)

[info@schalke.nl](mailto:info@schalke.nl)

076 5221144