



Meer fraudeurs gepakt, hoogste besparing in vijf jaar

In 2024 hebben verzekeraars **9.070** gevallen van verzekeringsfraude vastgesteld. Ten opzichte van 2023 is dat een toename van bijna 1.100 incidenten met verzekeringsaanvragen en -claims waarbij fraude is aangetoond. De gezamenlijke aanpak van verzekeringscriminaliteit door verzekeraars heeft geleid tot een besparing van **95,6** miljoen euro. Met ruim 9 miljoen euro meer dan in 2023 is dat de hoogste besparing in vijf jaar. Dit blijkt uit cijfers van het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) van het Verbond van Verzekeraars.

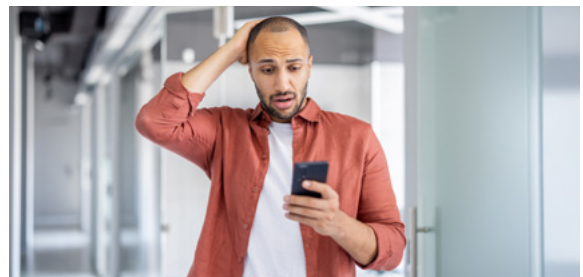
Verzekeraars hebben vorig jaar, dankzij hun gezamenlijke inspanningen op het terrein van fraudebeheersing, gemiddeld **25** keer per dag fraude vastgesteld. Zo is dagelijks gemiddeld **260.000** euro aan schade door misbruik van verzekeringsproducten voorkomen. Als fraude is aangetoond, nemen de verzekeraars maatregelen. Naast afwijzing van de aangevraagde verzekering of claim, beëindiging van de polis, terugvordering van de onderzoekskosten of aangifte kunnen verzekeraars de gegevens van een fraudeur opnemen in het gezamenlijke waarschuwingssysteem; het Extern Verwijzingsregister (EVR). Om iemand te mogen registreren, moet de verzekeraar eerst beoordelen of het waarschuwen van andere verzekeraars belangrijker is dan het waarborgen van de privacy van degene die fraude heeft gepleegd. Verzekeraars hebben vorig jaar **3.567** keer gegevens in het EVR gezet. Net als in 2023 blijft het voor zes van de tien fraudeurs bij één of meer van de genoemde maatregelen.

Volgens het uitsprakenregister van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) zijn in 2024 twaalf zaken behandeld over fraude en registratie in het EVR. In vier gevallen heeft dat geleid tot verwijdering van de registratie. In één zaak is de duur van de registratie ingekort. Bij zeven klachten is de EVR-opname gehandhaafd.



Nieuwe urgentie aanpak fraude, criminaliteit

Met de lancering van de nieuwe **beleidsvisie Weerbaar en Waakzaam** legt het Verbond van Verzekeraars meer nadruk op de aanpak door verzekeraars van fraude en (cyber)criminaliteit. Verzekeraars krijgen in toenemende mate te maken met geraffineerde fraudevormen in digitale processen en cybercriminaliteit. Verzekeraars willen niet dat hun klanten en goedwillende premiebetalers daarvan de dupe worden. En door de opkomst van Artificial Intelligence (AI) kan de sector het zich niet veroorloven om in de wedloop met kwaadwillende actoren terrein te verliezen. Het visiedocument roept op om in de aanpak van criminaliteit met ondersteuning van het Verbond werk te maken van nieuwe activiteiten en innovaties.



Even appen met 'de baas'

In een kort tijdsbestek komen bij het i-CERT loket veel vergelijkbare meldingen binnen. Cybercriminelen bestoken medewerkers bij verzekeraars met mails en app-berichten die afkomstig lijken van een directielid. In één geval is zelfs sprake van een overtuigend AI-gegenereerd spraakbericht. Hoewel de exacte werkwijze soms iets verschilt, worden medewerkers steeds gevraagd om interne informatie prijs te geven. Het i-CERT heeft de hele sector gewaarschuwd en adviezen verstrekt aan verzekeraars hoe zij hun medewerkers van de dreiging bewust kunnen maken en hun digitale dijken kunnen verzwaren.



Een plaatje zegt alles

Verzekerde claimt kort na het afsluiten van zijn inboedelverzekering schade aan zijn TV. Als bewijs worden foto's

meegestuurd van het kapotte apparaat. De verzekeraar ziet op die foto's echter ook een klok met datum-aanduiding staan. Daaruit blijkt dat deze plaatjes zijn gemaakt voordat

de inboedelpolis was afgesloten. De claim van € 500 wordt afgewezen en de inboedelpolis meteen weer beëindigd.





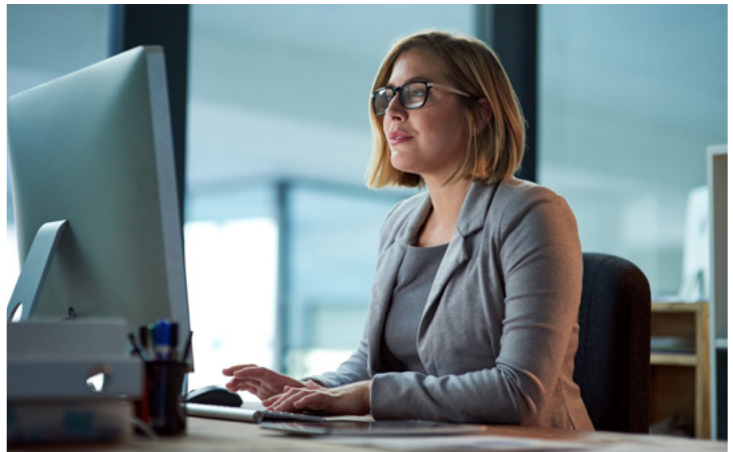
Duur kampeeravontuur

Verzekerde lijdt diverse schades, door aanrijdingen en de diefstal van een camper, en doet een beroep op zijn particuliere verzekering. Onderzoek brengt aan het licht dat de schades horen bij campers die hij verhuurt aan vakantiegangers. Daar hoort een andere verzekering bij. Dat de voertuigen niet voor eigen uitstapjes bestemd waren, had de verzekerde bewust niet gemeld bij de verzekeraar. Het doel was een veel lagere premie, het gevolg is ongedekte schade en een registratie als fraudeur.



AI-fraude faalt

Verzekerde doet een beroep op zijn aansprakelijkheidspolis. Hij stelt een peperdure Cartier zonnebril van een kennis te hebben geleend en deze te zijn verloren in zee. Controle van de gegevens in de CIS-databank levert een reisclaim bij een andere verzekeraar op waar dezelfde zonnebril ook als verloren is opgegeven. Uit onderzoek en een gesprek met de verzekerde blijkt dat beide claims zijn verzonden. De onechte factuur van de bril is gemaakt met behulp van een AI-tool. Beide claims zijn afgewezen en de betrokkene is opgenomen in het verwijzingsregister.



Dienstverlening

Verzekeraars leveren veel informatie aan bij het Fraudeloket van het CBV en het loket van het i-CERT, dat ook bij het CBV is ondergebracht. Zo helpen verzekeraars elkaar. Het delen en centraal samenbrengen van kennis en informatie is immers essentieel om verzekeringscriminaliteit te voorkomen en te bestrijden. Ook overheidsinstanties en burgers weten de loketten van het Verbond te vinden. In 2024 heeft het CBV via de diverse kanalen:

- ✓ **258** adviezen over relevante cyberincidenten en -dreigingen met de sector gedeeld.
- ✓ **3.138** incidentmeldingen met dossierinformatie over onderzoeken naar mogelijke fraude van verzekeraars ontvangen.
- ✓ **2.033** vragen van verzekeraars en **165** informatievragen van politie en justitie afgehandeld.
- ✓ **96** anonieme tips over mogelijke fraude en criminaliteit van bezorgde burgers ontvangen.
- ✓ **4** sectorbrede waarschuwingen over nieuwe of opvallende fraudefenomenen uitgegeven.



Groei waarschuwingen Zakelijke Verzekeringen

Verzekeraars van bedrijven en ondernemers hebben de afgelopen jaren de aanpak van fraude stevig uitgebreid. Als middel tegen oplichting delen deze verzekeraars steeds vaker kennis en informatie. Waar vijf jaar geleden 89 frauderende partijen in het waarschuwingssysteem werden opgenomen, is dat aantal inmiddels ruim vervijfvoudigd naar 457 externe registraties in 2024.



Deze factsheet is een uitgave van het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV), onderdeel van het Verbond van Verzekeraars. Het CBV ondersteunt verzekeraars bij het aanpakken en voorkomen van verzekeringsfraude en -criminaliteit en bij hun eigen cybersecurity – zowel door beleidsontwikkeling voor de sector als door operationele dienstverlening.

Contact

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

