

## 1 Het fraudebeleid van Het Nederlands Volmachtbedrijf (websiteversie)

### ALG Algemeen » Fraude

Verzekeren is gebaseerd op wederzijds vertrouwen. Het Nederlands Volmachtbedrijf B.V. heeft vertrouwen in haar klanten. Toch zijn er helaas voorbeelden te benoemen die dit vertrouwen beschamen, zowel bij het aanvragen of wijzigen van een verzekering, als bij schade. Bijvoorbeeld wanneer bij een schade meer geclaimd wordt dan werkelijk het geval is, er een andere voorstelling van zaken wordt geven óf dat er bewust een nota vervalst wordt. Wat ook wordt aangemerkt als fraude is het geven van onvolledige of onjuiste informatie bij de aanvraag van een verzekeringsdekking, zoals het niet naar waarheid invullen van vragen over een opzegging van een verzekering door een verzekeraar of het schadeverleden. Dit soort voorbeelden van fraude verhoogt de druk op de premies. Dat is niet alleen merkbaar voor die enkele frauderende verzekerde, maar vooral ook voor het overgrote deel van alle verzekerden, die welwillend zijn en nooit frauderen.

Vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid pakken wij fraude aan, zodat wij de verzekeringen voor u betaalbaar kunnen houden. Wij nemen daarom preventief maatregelen om verzekeringsfraude te voorkomen én te beheersen.

#### 1.1.1 [Wat wordt verstaan onder fraude?](#)

Wij hanteren de volgende definitie van fraude: *Het misbruik maken van een verzekeringsproduct of dienst door de verzekeringnemer of verzekerde of begunstigde of betrokkene, om een uitkering (in geld of natura) te verkrijgen waarop men geen recht heeft en het opzettelijk misleiden van een verzekeraar bij de totstandkoming en/of uitvoering van een verzekeringsovereenkomst met de bedoeling om onrechtmatig verzekeringsdekking, -uitkering, -prestatie of dienstverlening te krijgen.*

Een aantal voorbeelden hiervan zijn:

- Het niet eerlijk opgeven van informatie bij de aanvraag van een verzekering;
- Het niet eerlijk vertellen wat er is gebeurd;
- Het veranderen van bedragen op nota's;
- Meer claimen dan de daadwerkelijke schade;
- Een afgewezen schade nogmaals indienen, met een ander verhaal;
- Opzettelijk schade veroorzaken en doen alsof het een ongeluk was;
- Een letselschade voorwenden of een letsel overdrijven.

#### 1.1.2 [Voorkom misverstanden](#)

Weet u bij de aanvraag van een verzekering niet goed wat wij met een bepaalde vraag bedoelen of is iets u niet duidelijk? Neem dan contact met ons of met uw assurantieadviseur op. Dit geldt natuurlijk ook wanneer u bijvoorbeeld niet goed weet op welke manier u moet handelen bij een schademelding of welke informatie u dient te verstekken bij het indienen van een schadeclaim. Zo zorgen we er samen voor dat misstanden worden voorkomen.

#### 1.1.3 [Fraudebestrijdingsbeleid](#)

Ook vanuit het Verbond van Verzekeraars wordt fraude actief aangepakt. Wij handelen naar het [Protocol Verzekeraars & Criminaliteit](#) en op grond hiervan voert Het Nederlands Volmachtbedrijf B.V. een actief bestrijdingsbeleid op het gebied van fraude.

Het Nederlands Volmachtbedrijf B.V. gebruikt verschillende manieren om de waarheid te achterhalen en fraude op te sporen, dit onderzoek kan worden ingesteld door gespecialiseerde onderzoeksbureaus of door ons ingeschakelde expertisebureaus.

Zo kunnen wij:

- Onderzoek doen naar iemands gedragingen of informatie verzamelen die van belang is voor het afsluiten van een verzekering, het recht op schadevergoeding beoordelen of de omvang van de verzekeringsuitkering bepalen.
- Persoonsgegevens en objectgegevens verzamelen en verwerken die op andere wijze en uit andere bronnen zijn verkregen dan van de betrokken persoon of personen zelf. Bijvoorbeeld uit externe

bronnen zoals het kentekenregister van de RDW, de registers van de Kamer van Koophandel, het Kadaster en internetbronnen. Maar ook informatie verkregen van andere personen zoals tipgevers of getuigen.

- Informatie verzamelen door bijvoorbeeld technisch-, tactisch- en persoonlijk onderzoek uit te (laten) voeren. Denk hierbij onder andere aan het (laten) observeren of interviewen van personen, ongevalsanalyse, notacontrole, brand(technisch)onderzoek en onderzoek naar braaksporen.
- Gebruik maken van relevante informatie uit het Centraal Informatie Systeem (CIS) van [Stichting CIS](#). Dit is een organisatie van en voor verzekeraars en hun gevolmachtigden en ondersteunt haar deelnemers bij het optimaliseren van hun processen en het maken van de benodigde afwegingen in acceptatie- en schadeprocessen.
- Informatie uitwisselen met andere verzekeraars

Uiteraard houden wij ons hierbij aan de geldende wet- en regelgeving, in het bijzonder ten aanzien van de privacy.

#### 1.1.4 [Welke maatregelen worden er bij fraude getroffen?](#)

Zodra we voldoende feiten hebben verzameld om te kunnen stellen dat er mogelijk sprake is van frauduleus handelen, brengen we de betrokken persoon of personen hiervan op de hoogte. Deze persoon of personen wordt dan de mogelijkheid geboden om aanvullende uitleg te geven. Hierna bepalen wij of we maatregelen treffen.

Bij een bewezen fraude zullen wij de betrokken persoon schriftelijk (aangetekend) informeren over de door ons getroffen maatregelen. Wij behouden daarbij het recht de volgende maatregelen te treffen:

- Wij vergoeden niets. Als er al is uitgekeerd, dan vorderen wij de uitkering altijd terug.
- Gemaakte onderzoekskosten in het kader van het fraudeonderzoek zullen wij verhalen op de fraudeur.
- Wij beëindigen direct de verzekering(en) waarop de fraude is gepleegd. Ook beëindigen wij mogelijk andere verzekeringen van de betreffende verzekeringnemer bij Het Nederlands Volmachtbedrijf B.V..
- Wij maken een vermelding in het Incidentenregister van Het Nederlands Volmachtbedrijf B.V., een zogenaamde IVR-registratie. In het Incidentenregister zijn incidentgegevens vastgelegd met als doel het ondersteunen van activiteiten die zijn gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector.
- Wij zorgen voor een opname van de persoonsgegevens van de betrokkene in het Extern Verwijzingsregister (EVR) van het Centraal Informatie Systeem (CIS) van het Verbond van Verzekeraars. Dit register is in beheer bij [Stichting CIS](#). Het EVR kan ook door andere financiële instellingen worden geraadpleegd en bevat verwijzingsgegevens van (rechts)personen die betrokken zijn geweest bij incidenten. De registratie in het EVR valt onder de regels van het [Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen](#) (PIFI).
- Wij zorgen voor een melding bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) van het Verbond van Verzekeraars.
- Wij doen aangifte bij de politie.

#### 1.1.5 [Terugvorderen kosten](#)

Voor de interne onderzoekskosten geldt een standaard schadevergoeding van € 532. Dit bedrag wordt door SODA (Service Organisatie Directe Aansprakelijkstelling) verhaald. Bovenop het standaardbedrag kan SODA namens de verzekeraar ook overige gemaakte kosten of ten onrechte betaalde schade terugvorderen. Meer informatie over SODA vindt u op [www.so-da.nl](http://www.so-da.nl).

#### 1.1.6 [Wanneer wordt er aangifte van fraude gedaan?](#)

Bij geconstateerde fraude of bij een door feiten gerechtvaardigd ernstig vermoeden van fraude kan er afhankelijk van de ernst en omvang van de fraude aangifte worden gedaan (of opdracht hiertoe worden gegeven) bij de politie instanties van deze (verdenking van) fraude. Bij deze zware maatregelen zal Het Nederlands Volmachtbedrijf B.V. een afweging maken, overeenkomstig het Protocol Verzekeraars & Criminaliteit.



Bij deze afweging nemen we, overeenkomstig het Fraudeprotocol van het Verbond van Verzekeraars, onder meer de volgende vragen mee:

- Hoe groot is de inbreuk van het fraudegeval op maatschappelijke en bedrijfseconomische belangen?
- Is er sprake van georganiseerde fraude? Zijn er meer fraudeurs bij betrokken?
- Is iemand slachtoffer geworden van de fraude?
- Heeft politie of justitie om aangifte verzocht?

Wilt u een eventuele fraude bij ons melden, stuurt u dan een e-mail naar [specialezaken@nedvol.nl](mailto:specialezaken@nedvol.nl) . Meldt u een fraude dan kunt u er zeker van zijn dat wij met de door u verstrekte gegevens strikt vertrouwelijk omgaan.

Wilt u anoniem informatie geven over door u ontdekte fraude dan kunt u natuurlijk ook bellen naar het Meldpunt Misdaad Anoniem: 0800-7000.

1.