

Fraude

met fietsverzekeringen
aangepakt door het
delen van informatie





Hoe kan deze (kleinschalige) vorm van fraude gemakkelijk worden voorkomen?

Het delen van elkaars gegevens vinden organisaties eng. Vooral ook vanuit het privacyoogpunt denkt men onterecht dat bijna niets kan. Er mag echter vaak meer dan men denkt en uitwisselen van informatie kan de verschillende partijen ook winst opleveren.

Highlights

- Verzekerde fietsen worden vaak moedwillig foutief gestald.
- Gemeenten nemen deze fietsen dan mee en plaatsen de fiets in een depot.
- De verzekerde int het verzekeringsbedrag en haalt daarna de fiets weer uit het depot.
- Privacy hoeft geen belemmering te zijn in de strijd tegen deze fraude.
- Met enkele kleine investeringen kan de cruciale informatie worden gedeeld in de keten.

Vooral bij de aanpak van fraude is het optimaal gebruikmaken van de informatie die bij de (keten)partners beschikbaar is van essentieel belang. Fraude is een van de benoemde speerpunten in het Nationaal Dreigingsbeeld 2012. Het gaat hierbij dan om de zware georganiseerde wijze waarop fraude plaatsvindt. Maar ook op kleinere schaal vinden er vormen van fraude plaats, waar soms op eenvoudige wijze tegen opgetreden kan worden. Informatie speelt daarbij een grote rol en het delen van informatie een cruciale rol. We schetsen de volgende casus rond fraude met fietsverzekeringen.

In Nederland zijn in 2012 circa 450.000 fietsen als gestolen geregistreerd. Een deel hiervan is verzekerd tegen diefstal en worden derhalve door de verzekeraar vergoed. Er is een werkwijze bekend waarbij kwaadwillenden op eenvoudige wijze verzekeringsfraude plegen. Het lukt hen een verzekerde fiets als gestolen op te geven en vervolgens, nadat het verzekeringsgeld is geïncasseerd, toch weer in bezit te krijgen. Deze constructie is mogelijk omdat de betrokken partijen onderling geen informatie uitwisselen. Dit artikel gaat in op de werkwijze die gevolgd wordt en een oplossing hoe deze vorm van fraude te voorkomen is.

Casus

Jan Jansen, woonachtig in Utrecht, koopt een nieuwe elektrische fiets.

Vanwege de hoge aanschafprijs en vanwege de risico's van het wonen in een grote stad, verzekert Jan zijn fiets bij een fietsverzekeraar. Jan fietst dagelijks met zijn elektrische fiets tussen zijn huis en het station. Echter, als op een ochtend alle stallingen bezet zijn en hij dreigt zijn trein te missen, parkeert hij zijn fiets buiten de toegestane plekken. De gemeente Utrecht heeft enkele weken daarvoor besloten de overlast van foutief geparkeerde fietsen aan te pakken en haar aangepaste beleid hierover direct strikt uit te voeren. Jans fiets werd dus gehandhaafd en door de gemeente naar een depot gebracht om te wachten tot Jan daar zijn fiets (tegen betaling) komt ophalen. Jan weet niets van het fietsbeleid van de gemeente en is aanvankelijk erg boos dat zijn fiets (naar zijn mening) gestolen is en daarna opgelucht dat hij deze fiets goed verzekerd heeft. Nog diezelfde avond heeft Jan bij de politie digitaal aangifte gedaan van zijn gestolen fiets en heeft de volgende ochtend zijn verzekeringsmaatschappij geïnformeerd. De verzekeringsmaatschappij gaat over tot betaling van de schade, zodat Jan een nieuwe fiets kan kopen. Het geld stond binnen 48 uur op zijn rekening. Jan vertelt dit verhaal aan zijn buurman die wel van het nieuwe fietsparkeerbeleid van de gemeente heeft gehoord. Zou zijn fiets dan toch niet gestolen zijn, maar misschien door de gemeente zijn weggehaald? Als Jan zich bij het depot meldt, blijkt zijn fiets daar inderdaad

te staan en neemt Jan deze na betaling mee. Tja, voor zo'n bedrag koop je geen nieuwe fiets. Hij heeft nu én zijn fiets weer terug én een uitgekeerd bedrag op zijn rekening staan. Het zijn dure tijden, dus ziet hij dit als een financiële meevaller en hij besluit het schadebedrag van de verzekering niet terug te storten.

Helaas zijn er naast Jan Jansen in Nederland ook mensen die bovenstaande constructie volgens een vooropgezet plan uitvoeren.

Oplossing

Bovenstaande constructie wordt mogelijk gemaakt omdat de betrokken partijen: gemeente, politie en verzekeringsmaatschappij geen informatie met elkaar delen. Hierna wordt de situatie beschreven waarbij onderling informatie wordt uitgewisseld en fraude niet meer mogelijk wordt.

De gemeente registreert de gehandhaafde fiets in haar fietsdepotapplicatie. Deze applicatie is gekoppeld aan de website www.verlorenofgevonden.nl, waardoor alle gehandhaafde fietsen op deze website worden gepubliceerd. Het zou een optimale situatie zijn indien de gemeentelijke toezichtambtenaren, bijvoorbeeld via een smartphone, de fiets direct na handhaven in de gemeentelijke fietsdepotapplicatie kunnen registreren. Een app hiervoor is niet moeilijk te ontwikkelen. Vervolgens gaat de burger aangifte doen van zijn gestolen fiets. Hij heeft daarvoor de keuze tussen digitaal aangifte doen via politie.nl, telefonisch of op het politiebureau. Bij een telefonische of een bureauaangifte zal de politiemedewerker moeten controleren of de fiets als gehandhaafd geregistreerd staat in de verlorenofgevonden-database. Deze controle zou handmatig kunnen, maar is geautomatiseerd natuurlijk veel sneller. Deze automatische controle zou kunnen plaatsvinden gekoppeld aan het digitale aangifteproces.

Als tijdens dit digitale aangifteproces, wat ook doorlopen wordt met aangifte via het internet, geconstateerd wordt dat er sprake is van een match, stopt het aangifteproces en wordt de burger verwezen naar de gemeente waar de fiets in depot gestald staat. In bovenstaand voorbeeld zal Jan Jansen direct tijdens de digitale aangifte kunnen zien dat zijn fiets als gevonden staat geregistreerd en op te halen is bij het depot van de betreffende gemeente. Jan kan in dit geval dus geen aangifte doen. Door de koppeling tussen de basisvoorziening handhaving (BVH) waarin onder andere de aangiften in worden geregistreerd bij de politie met de verlorenofgevonden-database zal het aantal bij verzekeraars ingediende claims van gestolen fietsen aanzienlijk dalen (er kan immers niets geclaimd worden zonder aangifte).

Ingeval een burger sneller aangifte doet dan de gehandhaafde fiets door de gemeente is geregistreerd in de database van www.verlorenofgevonden.nl, dan zal de burger zich met proces-verbaal van aangifte melden bij zijn verzekeraar. Om onterechte uitbetaling te voorkomen, kan ook de verzekeringsmaatschappij na de schademelding de database van de website bevragen om de fiets te controleren om op basis daarvan de claim af te wijzen indien de fiets daar geregistreerd staat.

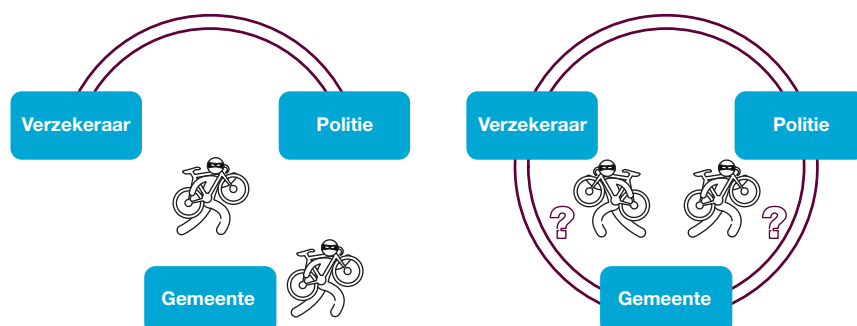
Tenslotte kan de gemeente een toets doen (al dan niet automatisch) bij de politie om te controleren of iemand die zijn fiets weer komt ophalen, toevallig ook geen aangifte heeft gedaan om de schade bij zijn fietsverzekering te claimen. Als de verzekeringsmaatschappij heeft uitbetaald, zijn zij de eigenaar geworden van de betreffende fiets. De fiets mag dan niet terug gegeven worden aan de burger, maar moet naar de fietsverzekeraar.

In onderstaande figuur is weergegeven dat het net nu gesloten is rond de fietsendiefstalfraudeur. In het linker figuur is de huidige situatie weergegeven waarbij het proces-verbaal van aangifte de link tussen de politie en de fietsverzekeraar aangeeft. Door te koppelen met de verlorenofgevonden-database kunnen de fraudeurs geen kant meer op. Stichting Aanpak Voertuigcriminaliteit (AVc) heeft in het kader van een aantal lopende projecten ter bestrijding van voertuigcriminaliteit gesignaleerd dat door het realiseren van een aantal koppelingen tussen bestaande informatie databases, een vuist kan worden gemaakt tegen de in dit artikel benoemde vorm van criminaliteit.

Het gaat om de bijvoorbeeld volgende databases:

- RDW-Fietsdiefstalregister: waarbij iedereen door middel van chipnum-

Figuur 1: Het proces-verbaal van aangifte



mer, of combinatie framenummer/ merk kan zien of een fiets als gestolen vermeld is bij de RDW. Vulling van deze database geschiedt vanuit aangiften die bij de politie gedaan worden. Deze aangiften staan dan weer in de BVH geregistreerd.

- www.verlorenofgevonden.nl: goederen (is bij 244 gemeenten in gebruik): gaat om veel meer dan alleen maar fietsen. Zowel burgers als gemeenten kunnen deze database vullen.
- AFAC-pakket (in gebruik bij 30 gemeenten): AFAC staat voor Algemene Fiets Afhandel Centrale, hierin worden bij een beperkt aantal gemeenten fietsen geregistreerd die door de politie zijn gevonden of door gemeentelijke toezichthouders zijn geruimd.

De verwachting is dat de website www.verlorenofgevonden.nl op korte termijn door alle Nederlandse gemeenten in gebruik wordt genomen. Een landelijke dekking dus. Dit zal veel mogelijkheden geven, in het bijzonder om het aantal gestolen fietsen, fors terug te dringen. Hetzelfde geldt voor het verstoren van de verkoop van gestolen goederen; helingbestrijding. Hiervoor is door de politie de website www.stopheling.nl opgezet met het doel "bewustwording bij de burger/ koper te verbeteren met betrekking tot heling via internet". Iedereen kan bij het kopen van tweedehands goederen deze via stopheling.nl op diefstal controleren.

Met het ontwikkelen van een tweetal koppelingen kan de keten worden gesloten en is er een maximale bestrijding tegen fraude bij fietsdiefstallen en heling. Het betreft de volgende koppelingen:

- het boogje in figuur 1 tussen (de BVH van) de politie en (de verlorenofgevonden-database van) de gemeenten;
- het boogje in het figuur tussen de verzekeraar en gemeenten.

Conclusie

Door informatie tussen betrokken partijen te delen, kan een sluitende keten worden bereikt in de aanpak tegen fraude bij fietsdiefstallen met voordelen als:

- besparing fte's bij politie in verband met aangiftes;
- minder onterechte uitkeringen bij verzekeraars;
- snellere terugkeer van eigendom bij eigenaar;
- verbreken helingcircuit.

En het enige wat daarvoor nodig is, is het mogelijk maken dat de politie en de verzekeringsmaatschappijen op een eenvoudige wijze de verlorenofgevonden-database kan (maar vooral ook zal) raadplegen.

Het spreekt voor zich dat bovenstaande casus niet op zich zelf staat. Ook op tal van andere terreinen kan het delen van informatie winst opleveren. Met name op het terrein van de aanpak van fraude zien wij verschillende mogelijkheden.



Over de auteurs

P.W.M. Patrick van der Aa is Accountmanager Overheid bij PerfectView. PerfectView is jaren geleden door de Stichting Aanpak Voertuig Criminaliteit (vanuit ministerie van Veiligheid & Justitie) gevraagd een oplossing te bieden voor het overzichtelijk registreren en correct afhandelen van het door de gemeente gehandhaafde fietsen in het fietsdepot. Hierbij is het interne proces geautomatiseerd dat gekoppeld is aan de website www.verlorenofgevonden.nl welke burgers in staat stelt hun fietsen zelf terug te vinden. Mr. A.H. Lex Westerman is Adviseur Criminaliteitsbeheersing bij het Verbond van Verzekeraars.

Drs. M.C.A.B. Martien Hols is Principal Consultant binnen de publieke sector van Capgemini Consulting. Voor de Nationale Politie houdt hij zich onder andere bezig met de optimalisering van het proces rond de zogenaamde verzekeringsaangiften.



Contactgegevens

Voor meer informatie kunt u contact met de auteurs opnemen via martien.hols@capgemini.com

