

Bestendig herstel

Bestuurlijk dossier Autoruitschadeherstelfraude

Zwolle
April 2012

•	Onderzoek:	██████████
•	Betreft:	Fraude door autoruitschadeherstellers met verzekeringsdeclaraties
•	Status:	Definitief - vastgesteld in Beheerdriehoek IJsselland op 14-5-2012
•	Opgemaakt:	april 2012
•	In opdracht van:	het MT van de BR NON in samenspraak met het Team Bovenregionale- en. Specialistische Taken (TBST), parket Zwolle-Lelystad
•	Ten behoeve van:	Partners convenant aanpak verzekeringsfraude ██████████ ██████████ Functioneel Parket, vtspN), deelnemers expertmeeting (pag 33), LIEC (cc Mini V&J) en BRO
•	Opstellers:	██████████ Adviseur Koers en strategie bij de Bovenregionale Recherche Noord- en Oost-Nederland (BR NON), politieregio IJsselland.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Inleiding	4
Samenvatting conclusies	6
1 Fenomeenbeschrijving	7
2 Opzet en uitvoering	10
Normen, mogelijkheden en afschrikking.....	10
Tafel van 11: wat bepaalt het naleefgedrag?.....	10
3 Onderzoeksbevindingen.....	12
3.1 Spontane naleving.....	13
Behoeftte aan heldere declaratieregels	13
Naleven lastig, overtreden profijtelijk.....	13
Acceptatie regels onvoldoende	14
3.2 Handhaving.....	14
3.3 Sancties.....	15
4 Nalevingsschatting.....	17
5 Conclusies	19
6 Maatregelen	20
6.1 Spontane naleving.....	20
Verbeter kennis van de regels	20
Motiveer om regels na te leven.....	20
Maak naleven eenvoudiger	20
Goed ondernemerschap.....	21
6.2 Controle en sancties.....	21
Zet de consument in als controleur.....	21
Meer fysieke controles	22
6.3 Meer effect met gezamenlijke communicatiestrategie.....	22
7 Bronnenoverzicht	25
Bijlage 1: Rapport T11 Toets	26
Beantwoorde vragen	26
Nalevingsschatting.....	31
Brainstorm maatregelen	31
Deelnemers	33
Bijlage 2: Circulaire Autoruitschade van Verzekeraars	34
Bijlage 3: Persbericht Verbond van Verzekeraars bij aanhoudingen in zaak [REDACTED]	35
Bijlage 3: Persbericht Verbond van Verzekeraars bij aanhoudingen in zaak [REDACTED]	37

Inleiding

Verzekeringsfraude vormt een ernstige inbreuk op de rechtsorde¹. Begin 2011 hebben het [REDACTED] het Openbaar Ministerie en de politie een convenant gesloten om te komen tot een gezamenlijke en integrale aanpak van verzekeringsfraude.

De convenantpartijen hebben ruitschadeherstelfraude gekozen als één van de prioriteitsfenomenen. De aanleiding hiervoor was het toenemende aantal meldingen van verzekerden die twijfelden aan juiste afhandeling van hun ruitschade aan auto's door reparateurs die vanaf openbare parkeerplaatsen opereerden. Daarnaast zagen verzekeraars een toename in het aantal dubieuze declaraties.

De directe aanleiding voor dit bestuurlijk dossier is het [REDACTED] onderzoek. Het [REDACTED] onderzoek van de Bovenregionale Recherche Noord en Oost Nederland (BR NON) richt zich op een ruitschadeherstelbedrijf dat verdacht wordt van structurele fraude met ruithersteldeclaraties ter waarde van zeker twee miljoen euro. De schade door fraude in de gehele sector ligt ongetwijfeld veel hoger. Dit onderzoek, en dit daaropvolgende bestuurlijk dossier sluit aan bij de gezamenlijke aanpak van het prioriteitsfenomeen ruitschadeherstelfraude.

De BR NON en het Openbaar Ministerie hebben besloten een bestuurlijk dossier op te stellen, onder meer om invulling te geven aan afspraken met convenantpartijen. Ruitschadeherstelfraude schaadt het vertrouwen in zowel de verzekeringssector als de schadeherstelbranche. De schade die verzekeraars lijden, kan een premieopdrijvend effect hebben, waardoor ook de consument en de samenleving worden benadeeld.

Dit bestuurlijk dossier is geschreven ten behoeve van alle partijen die een rol kunnen spelen bij de aanpak van ruitschadeherstelfraude. Dit dossier richt zich op fraude aan de kant van dienstverleners. Fraude door consumenten valt dus buiten de reikwijdte van dit dossier.

Centrale vraag

De centrale vraag van dit bestuurlijk dossier is wat het nalevingsgedrag van de declaratieregels door ruitschadeherstellers bepaalt en hoe we dit gedrag kunnen verbeteren zonder dat economische processen hier hinder van ondervinden.

Deze vraagstelling is breed en richt zich bewust niet alleen op de malafide bedrijven. We stellen daarmee namelijk ook de vraag waarom bonafide ruitschadeherstellers zich wél aan de declaratieregels houden.

Antwoorden op deze laatste vraag kunnen niet alleen helpen bij het ontwikkelen van interventies om meer ondernemingen ertoe te bewegen zich net zo te gedragen als de groep die de regels wel naleeft. Ze kunnen ons ook helpen om ervoor te zorgen dat de groep nalevers de regels ook in de toekomst blijft naleven. Kortom: bestendig herstel van de normnaleving door ruitschadeherstellers.

¹ In 2011 ontving het Fraudemeldpunt zo'n 28 miljoen aan fraudemeldingen van verzekeraars. Volgens [REDACTED] is dit slechts een fractie van de werkelijke fraudeomvang. Het overgrote deel zou nooit worden ontdekt. [REDACTED] schat dat verzekeraars jaarlijks 900 miljoen euro schade lijden door fraude.

Een secundaire doelstelling van dit bestuurlijk dossier is het opzetten van nieuwe methodes om in samenwerking met publieke en private partijen tot een gezamenlijke aanpak van criminaliteit te komen. Maakte de politie in het verleden vooral gebruik van opgedane kennis uit eigen opsporingsonderzoek, in dit bestuurlijke dossier hebben we gekozen om de probleemanalyse alsook het zoeken van oplossingen met alle betrokkenen gezamenlijk te doen.

Het inzetten van dergelijke nieuwe methodes maakt onderdeel uit van het FinEC-deelproject verzekeringsfraude. Het landelijk FinEC-programma heeft tot doel de politie beter toe te rusten voor de bestrijding van financieel-economische criminaliteit. Een uitgangspunt daarbij is de samenwerking te zoeken met private partijen. De BR NON is als taakaccenthouder verzekeringsfraude verantwoordelijk voor de uitvoering van dit FinEC-deelproject.

Opzet

Om te komen tot een analyse van het probleem ruitschadeherstelfraude en het voorstellen van oplossingen daarvoor, hebben we gebruik gemaakt van de Tafel van 11. Dit is een analysemethode die inzicht geeft in de sterke en zwakke kanten van naleving en handhaving op een specifiek terrein. We hebben daarbij gebruik gemaakt van de ervaringen van verzekeraars, ruitschadeherstellers, brancheorganisaties en politie en justitie.

Het gebruik van de Tafel van 11 voor het opstellen van een bestuurlijk dossier is nieuw. Met dit instrument beschrijven we niet alleen waarom het mogelijk is de regels te overtreden en waar barrières opgeworpen zouden moeten worden. We gaan daarnaast ook in op de vraag waarom partijen de regels wel of niet naleven en hoe zij 'op maat' benaderd kunnen worden om hun bestendig nalevingsgedrag te kunnen waarborgen.

De opzet van een bestuurlijk dossier legt beperkingen aan de diepgang van de analyse. Wij stellen verschillende wegen voor die betrokken partijen kunnen bewandelen om fraude aan te pakken. Deze maatregelen zijn niet uitputtend. Mogelijk kan deze analyse ook bijdragen aan het ontwerpen van alternatieve maatregelen. Daarnaast is het niet mogelijk om binnen een bestuurlijk dossier alle praktische bezwaren en wettelijke obstakels te inventariseren. Het is aan de betrokken partijen om oplossingsrichtingen te overwegen en praktisch in te vullen.

Dit bestuurlijk dossier komt in drie stappen tot aanbevelingen voor maatregelen om ruitschadeherstelfraude bestendig te beperken. We beginnen met een beschrijving van de ruitschadeherstelmarkt en de wijze waarop zich hier fraude voordoet. Vervolgens gaan we in op de motivatie van partijen die een rol spelen bij het al dan niet naleven. We sluiten af met voorstellen die het naleefgedrag van de gehele ruitschadeherstelbranche bestendig verbeteren.

De drie genoemde stappen komen als volgt terug in de hoofdstukindeling:

Stap 1 Beschrijving Ruitschadeherstelbranche

In hoofdstuk 1 beschrijven we de markt voor ruitschadeherstel en de wijze waarop de fraude in zijn werk gaat.

Stap 2 Motivatie Nalevingsgedrag

Hoofdstuk 2 licht de door ons gebruikte analysemethode, de Tafel van 11, toe. Met deze methode als leidraad beschrijven we in hoofdstuk 3 wat ruitherstellers beweegt om de regels na te leven óf om te frauderen. In hoofdstuk 4 maken we een verdeling van de ruitherstellers en hun naleefgedrag. We zullen zien dat de motivatie tot naleven of overtreden tussen ondernemers sterk verschilt. In hoofdstuk 5 vatten we de analyse samen en onderbouwen we de conclusie dat maatregelen om het gedrag te verbeteren moeten worden afgestemd op de verschillende groepen.

Stap 3 Maatregelen om nalevingsgedrag te verbeteren

De Tafel van 11 gebruiken we in hoofdstuk 6 voor het voorstellen van fraudebestrijdingsmaatregelen. Daarbij doen we suggesties wie van de betrokkenen het initiatief zou kunnen nemen.

Samenvatting conclusies

Dit bestuurlijk dossier doet aanbevelingen om het nalevingsgedrag van de gehele ruitschadeherstelbranche bestendig te verbeteren. We laten zien dat de belangrijkste groep fraudeurs bestaat uit herstelondernemers die opereren vanaf openbare parkeerplaatsen. Deze groep kun je slechts aanpakken met controles en sancties. Naast controle door verzekeraars en oplettendheid van branchegenoten, kunnen consumenten de controle versterken door zelf alert te zijn als zij in de openbare ruimte benaderd worden om hun autoruit te laten repareren. Daarnaast kan het gedrag van de rest van de branche verbeterd worden door ruitreparatieregels beter uit te leggen, de administratieve belasting voor bonafide ondernemingen te verlagen en de interne en sociale norm van de ondernemers te versterken.

[Redacted content]

1 Fenomeenbeschrijving

Autobezitters met een volledige of gedeeltelijke cascoverzekering kunnen, afhankelijk van hun polisvoorwaarden, ruitschade laten herstellen op kosten van de verzekeringsmaatschappij. Verzekeraars maken hierbij onderscheid tussen *gestuurde* en *ongestuurde* schadestromen.

Een verzekeraar kan verzekerden stimuleren om schade bij één van de door de verzekeraar geselecteerde schadeherstelbedrijven te laten herstellen. Hierdoor komt een 'gestuurde' schadestroom op gang. Bij een gestuurde schade is het niet de consument, maar de verzekeraar die de schadehersteldiensten inkoopt. In dat geval declareert een ruitschadehersteller een reparatie dan ook rechtstreeks bij de verzekeraar. Normaliter geldt bij autoverzekeringen een zogeheten *bonus-malusregeling*. Claimt een verzekerde een schade dan betaalt hij voortaan een hogere premie. Maar als een verzekerde de reparatie door een contractpartner van de verzekeringsmaatschappij laat uitvoeren, zijn er veelal geen gevolgen voor de premie.

Hiernaast kennen verzekeraars de 'vrije', ofwel 'ongestuurde', schadestroom. Hierbij kiezen verzekerden een reparateur die geen overeenkomst heeft met hun verzekeraar. De verzekerde betaalt de hersteller meestal zelf en declareert dit bedrag vervolgens ook zelf bij de verzekering. Maar het is óók mogelijk dat hij de ruitschadehersteller toestemming geeft deze declaratie bij de verzekeringsmaatschappij in te dienen. De declaratie wordt in dat geval overgedragen aan het schadeherstelbedrijf.

Aanbieders

Van de totale ruitschadeherstelomzet verloopt 16% via de gestuurde schadestroom. Dit is relatief laag. In de totale omzet van alle soorten autoschadeherstel heeft de gestuurde schadestroom namelijk een aandeel van 40%².

Naar schatting van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) zijn er ruim tweeduizend schadeherstelbedrijven in Nederland. Enkele honderden daarvan zijn specifiek gericht op ruitschadeherstel. De ruitschadeherstelbranche bestaat, naast enkele grote landelijke ondernemingen, uit vele kleine ondernemingen.

Schadeherstellers kunnen zich bij meerdere brancheorganisaties aansluiten, waaronder [REDACTED] is een branchevereniging van ondernemers die actief zijn in het carrosseriebedrijf. Bij de sectie Specialisten van de [REDACTED] hebben zich circa 250 ruitschadeherstelbedrijven aangemeld. [REDACTED] is een branchevereniging voor ruitschadeherstelbedrijven en kent ongeveer veertig leden. Deze leden zijn (nagenoeg) alleen actief op het gebied van vervangen, repareren en modificeren van autoruiten en ruiten van andere voertuigen. [REDACTED] is een breder georiënteerde brancheorganisatie van ondernemers die zich met mobiliteit bezighouden. Haar ledenbestand bestaat, naast schadeherstellers, onder meer uit autoverkopers, onderhoudsgarages en tankstations.

² De rol van verzekeraars op de markt voor auto(ruit)schadehersteldiensten, Nederlandse Mededingingsautoriteit, april 2009

Fraudevormen

Verzekeringsfraude door dienstverleners kan zich bij ruitschadeherstel in ruwweg drie vormen voordoen:

- **Majoreren:** het meer claimen dan er daadwerkelijk aan schade geleden is. Een voorbeeld is het claimen van een geheel nieuwe autoruit terwijl er slechts een oppervlakkige beschadiging is gerepareerd.
- **Niet verrichten van werkzaamheden:** reparaties worden wel gedeclareerd maar niet uitgevoerd. Een ruitschadehersteller beweert bijvoorbeeld dat hij een butts heeft gerepareerd, maar in werkelijkheid heeft hij niets gedaan.
- **Onnodige werkzaamheden verrichten:** de hersteller vervangt en declareert bijvoorbeeld een voorruit terwijl dit volstrekt onnodig was. Er zat slechts een kleine barst in de ruit die eenvoudig hersteld had kunnen worden.

Volgens de fraude-experts van het [REDACTED] wordt fraude vooral gepleegd in de ongestuurde schadestroom. Het gaat dan met name om niet-gecontracteerde ruitherstellers die consumenten proactief benaderen. Deze herstellers opereren vanaf parkeerplaatsen bij winkelcentra of bouwmarkten en vragen daar aan autobezitters of zij de ruiten van hun voertuigen mogen inspecteren op schade. Eventuele ruitschade kan vervolgens ter plekke worden hersteld. Terwijl de verzekerde boodschappen doet, wordt de ruit gerepareerd. De ruithersteller meldt aan de verzekerde dat hij de schade rechtstreeks zal declareren bij zijn verzekeringsmaatschappij en dat dit geheel gratis is. De consument ondertekent hiervoor een verklaring waarmee hij de vordering overdraagt aan de schadehersteller. De ruitschadehersteller dient de declaratie vervolgens in bij de verzekeraar. In veel gevallen vullen frauderende herstellers de werkzaamheden pas later in.

Ruitreparaties – ook eenvoudige – vergen volgens schade-experts al snel een half uur om uit te voeren. Van consumenten ontvingen verzekeringsmaatschappijen echter signalen dat reparaties door sommige (dubieuze) herstellers veel minder tijd in beslag namen. Dat zou erop wijzen dat werkzaamheden in deze gevallen niet, of slechts provisorisch, worden uitgevoerd. Verzekeraars kunnen dergelijke misstanden echter slechts vaststellen door een kostbare fysieke (na)controle van de werkzaamheden³.

Controle

Verzekeraars controleren de declaraties steekproefsgewijs. Meestal leveren schadeherstelbedrijven de declaraties maandelijks aan door middel van verzamelnota's. Medewerkers van een controle- of fraudeafdeling gaan na of de declaratie volledig is en of er afwijkende patronen te vinden zijn. Een groot aantal achtereenvolgende ruitvervangingen – iets wat normaliter slechts zelden noodzakelijk is – zou bijvoorbeeld op fraude kunnen wijzen.

³ [REDACTED] spande juni 2011 een civiele zaak aan tegen ruitherstelbedrijf [REDACTED]. Volgens de verzekeraar heeft het schadeherstelbedrijf voor bijna 400.000 euro aan declaraties ingediend omtrent niet-uitgevoerde reparaties. Volgens schade-experts was het, na een fysieke controle, duidelijk dat de gedeclareerde reparatie niet had plaatsgevonden. De rechter stelde [REDACTED] in het gelijk.

Bestuurlijk dossier Ruitschadeherstelfraude

Op basis van dergelijke (administratieve) controles besluit de verzekeraar om declaraties al dan niet uit te betalen of om een nader onderzoek in te stellen. Bij het besluit tot het instellen van een nader onderzoek of het nemen van sancties maken verzekeraars geregeld een kostenafweging. Bij gelegenheid neemt een verzekeraar het besluit de ingediende verdachte declaraties wel te betalen, maar de declarerende onderneming in het interne incidentenregister op te nemen en in de toekomst uit te sluiten van werkzaamheden.

2 Opzet en uitvoering

Dit bestuurlijk dossier poogt een bijdrage te leveren aan het opwerpen van duurzame barrières tegen fraude in de ruitschadeherstelbranche.

In het vorige hoofdstuk hebben we gezien dat de ruitschadeherstelbranche uit bonafide, maar ook uit malafide ondernemingen bestaat. Dit hoofdstuk laten we aan de hand van het zogeheten ISMA-model zien waarom velen wel en sommigen regels niet naleven. Vervolgens bespreken we een praktische analyse die hierop aansluit, uitgevoerd met de methode van de Tafel van 11. In het daaropvolgende hoofdstuk laten we aan de hand van deze methode zien waarom ruitschadeherstellers zich wel of juist niet aan de regels houden.

Normen, mogelijkheden en afschrikking

Het ISMA-model⁴ is een voorbeeld van een model dat nalevingsgedrag verklaart. Het kent vier factoren: (1) de *interne norm* (wat vindt het individu zelf van de norm en in welke mate heeft een individu de neiging de norm na te leven); (2) de *sociale norm* (de indruk die men heeft over wat anderen in de relevante omgeving vinden en doen); (3) de *mogelijkheden* om regels te overtreden; en ten slotte (4) *afschrikking*.

Elk van de vier factoren vormt een verdedigingslinie tegen overtredingen. Het effect van een sociale norm is groter naarmate partijen een grotere binding voelen met andere partijen. De interne norm is de sterkste maar het moeilijkst te veranderen, terwijl afschrikking de zwakste verdedigingswal is. Voeg daaraan toe dat deze laatste – relatief zwakke – barrière zeer kostbaar is. Denk aan de kosten van politie en het justitiële apparaat. Maar ook het beperken van de mogelijkheden tot fraude kan tot hoge maatschappelijke kosten leiden, doordat hiermee vaak ook het reguliere economische verkeer wordt gehinderd.

Een brede, op naleving gerichte aanpak, moet niet alleen pogen criminelen af te schrikken en fraudemogelijkheden te beperken maar moet bovenal de interne en de sociale norm versterken. In dit bestuurlijk dossier kijken we daarom naar *alle* factoren die het nalevingsgedrag beïnvloeden.

Tafel van 11: wat bepaalt het naleefgedrag?

Als praktisch instrument om het gedrag van de ruitschadeherstelbranche te analyseren maken wij gebruik van de Tafel van 11 (T11). Dit is een door het Ministerie van Veiligheid & Justitie ontwikkelde praktische methode om het nalevingsgedrag van wetten te kunnen begrijpen en om aan de hand daarvan interventies te kunnen ontwerpen⁵. Je zou de T11 kunnen zien als een praktische verfijning van het hierboven genoemde, meer theoretische, ISMA-model.

⁴ Ontleend aan het rapport 'Fraude in Beeld', 2007; een sociaal-wetenschappelijk onderzoek naar fraude in Nederland. Dit rapport is opgesteld in opdracht van het Platform Bijzondere Opsporingsdiensten en het Functioneel Parket. Het acroniem ISMA staat voor Interne norm, Sociale norm, Mogelijkheden tot overtreding en Afschrikking.

⁵ <http://www.hetccv.nl/dossiers/Programmatisch+handhaven/Landelijk+-+Tafel+van+Elf>

De analyse van het nalevingsgedrag is uitgevoerd met een gemêleerde groep betrokkenen, onder begeleiding van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV)⁶. Doel was om alle feiten over het hoe en waarom van normovertreding boven tafel te krijgen. De deelnemende partijen – [REDACTED] OM, politie, [REDACTED] [REDACTED] een ketenpartner en een ruitschadeherstelbedrijf – hadden hierbij de rol van (ervarings)deskundigen. Aan de hand van de opgestelde nalevingsanalyse hebben de betrokken partijen gezamenlijk optionele maatregelen ontworpen.

De T11 bestaat uit elf vragen. Deze gaan in op drie zogeheten *nalevingsdimensies*, respectievelijk de ‘spontane naleving’, de ‘handhaving’ en de ‘sancties’. Spontane naleving heeft betrekking op factoren die ervoor zorgen dat mensen zonder verdere dwang zelf regels naleven. Hieraan zijn vragen gerelateerd zoals: ‘kent de doelgroep de norm?’ en ‘ondersteunt de doelgroep deze norm?’ De dimensie handhaving gaat in op hoe de doelgroep denkt gecontroleerd te worden. De laatste dimensie – sancties – analyseert welke straf de doelgroep verwacht als een overtreding wordt geconstateerd.

De elf vragen bij de drie nalevingsdimensies zijn de volgende:

Spontane naleving

- 1 Kent men de regels?
- 2 Wegen de kosten van het naleven op tegen de baten?
- 3 Heeft de doelgroep begrip voor de regels? Oftewel accepteert men het nut ervan?
- 4 Is men geneigd zich te conformeren aan het gezag van de overheid?
- 5 Is er sprake van informele controle/maatschappelijk controle?

Handhaving

- 6 Wat is de kans dat een geconstateerde informele melding wordt gemeld bij de autoriteiten?
- 7 Wat is de kans gecontroleerd te worden?
- 8 Wat is de kans dat als men gecontroleerd wordt, een overtreding ook wordt opgespoord?
- 9 Worden controles gericht ingezet? Oftewel is de controleur in staat onderscheid te maken tussen waarschijnlijke overtreders en nalevers?

Sanctie

- 10 Als een overtreding wordt opgespoord, wat is dan de kans op een sanctie?
- 11 Wat is de zwaarte van een sanctie?

⁶ Een volledig verslag van deze bijeenkomst is opgenomen in de bijlagen.

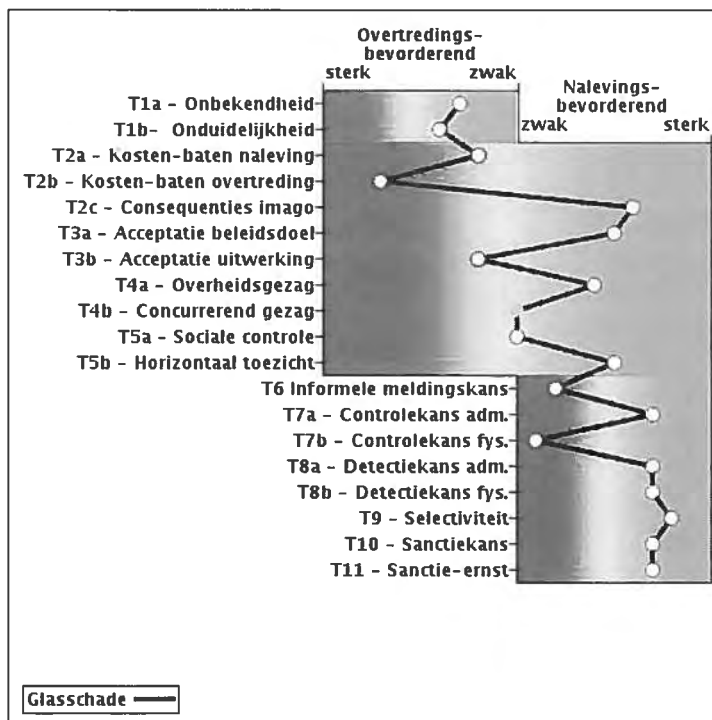
3 Onderzoeksbevindingen

Volgens de T11 en het ISMA-model bepalen controles en straffen het nalevingsgedrag maar in beperkte mate. Het normbesef van individuen en de groep is veel belangrijker. In dit hoofdstuk gaan we in op de vraag wat de nalevingsmotivatie is in de ruitschadeherstelbranche. Wat beweegt ruitherstellers om de regels na te leven of toch te overtreden?

In de analyse kijken we naar de gehele populatie van ruitschadeherstelbedrijven. Dus zowel de bonafide bedrijven, de 'kleine sjoemelaars' als de bewuste fraudeurs. De uitgangsnorm bij de analyse is: autoruitherstellers moeten rechtmatig handelen en mogen het vertrouwen dat andere partijen in hen stellen niet schaden door onjuist of oneigenlijk declaratiegedrag.

Met verschillende betrokken partijen hebben we geanalyseerd hoe zij denken dat ruitschadeherstellers aankijken tegen het naleven van deze norm. De vraag aan hen was dus niet wat zij vinden van de norm, de handhaving en de sancties, maar hoe zij op basis van hun (ervarings)deskundigheid denken dat ruitschadeherstellers deze ervaren. Het gaat dus om de perceptie van het nalevingsgedrag, niet om een meting ervan. Waar nodig gaan we in op de verschillen tussen bonafide en malafide herstellende.

In het volgende hoofdstuk sluiten we de onderzoeksbevindingen af met een kwantitatieve inschatting van de verdeling van malafide en bonafide bedrijven.



Figuur 1 Overzicht van de elf nalevingsdimensies binnen de ruitschadeherstelbranche. Rood betekent: sterk overtredingsbevorderend. Geel betekent: neutraal. Groen betekent: sterk nalevingsbevorderend.

3.1 Spontane naleving

Bij de analyse van de dimensie *spontane naleving* kijken we welke prikkels ruitschadeherstellers hebben om – zonder extern toezicht of sancties – de declaratieregels spontaan na te leven.

Uit onze gesprekken komt naar voren dat bonafide ondernemers verschillende obstakels onderkennen bij het naleven van de regels terwijl het voor malafide ondernemers juist eenvoudig en zeer profijtelijk is om deze niet na te leven. Kortom: om te frauderen.

Behoeftte aan heldere declaratieregels

Ruitschadeherstellers weten dat je een declaratie eerlijk moet invullen en dat je niet meer werkzaamheden mag uitvoeren dan echt noodzakelijk. Herstellers geven echter wel aan dat het hun vaak niet duidelijk is *wanneer* je een reparatie mag uitvoeren. Dus hoe ernstig moet de ruit beschadigd zijn om deze in zijn geheel te mogen vervangen? Wanneer is iets nu precies een ruitbreuk en wanneer kwalificeert het slechts als oppervlaktebeschadiging? Ruitschadeherstellers hebben behoefte aan meer duidelijkheid, bijvoorbeeld door de uitwerking van regels in de polisvoorwaarden.

Naleven lastig, overtreden profijtelijk

Uit de door ons gevoerde gesprekken komt naar voren dat normen naleven een forse inspanning vergt die slechts op lange termijn profijt oplevert. Het opzetten en runnen van een malafide onderneming is eenvoudiger en levert sneller profijt op.

Bonafide herstelbedrijven zeggen te maken te hebben met hoge administratieve lasten bij het correct afhandelen van een declaratie. Schadeherstellers krijgen steeds meer verplichtingen voor het goed indienen van de declaraties. Bij sommige maatschappijen moeten er bijvoorbeeld foto's van de schade en de reparatie meegestuurd worden. Het is veel gemakkelijker en sneller om declaraties wel volledig in te vullen maar niet precies naar waarheid.

Daarbij komt dat je door frauduleus te declareren snel veel geld kunt verdienen met maar een kleine investering in kapitaal. In vakbladen wordt zelfs geadverteerd met ruitschadeherstelmaterialen met de boodschap dat er hoge winstmarges op zitten. Alleen al met dit herstelmaterialen en een stand op een parkeerplaats kun je als malafide ondernemer aan de slag.

Voor malafide ondernemers is kennelijk de kwaliteit van het werk en kwaliteit van de administratieve afhandeling niet belangrijk. Volgens de geraadpleegde experts is snel geld verdienen de enige drijfveer. Dat een gebrekkige kwaliteit een slechte reputatie oplevert bij klanten en verzekeraars is voor hen evenmin relevant.

Voor bonafide ondernemingen is het behoud van een goede reputatie juist van groot belang voor het voortbestaan van de onderneming. Het levert immers tevredener klanten en mogelijk ook goede relaties met de verzekeringswereld. Dit laatste is vooral van belang voor bedrijven die contracten hebben afgesloten met verzekeraars (en dus begunstigd worden door de gestuurde schadestroom). Bij ernstige twijfels over het declaratiegedrag zal een verzekeraar een dergelijk contract beëindigen en verliest de reparateur een belangrijke (en gegarandeerde) bron van inkomsten.

In alle gevallen geldt: alleen als je de regels volgt kun je op lange termijn je bedrijf in stand houden.

Acceptatie regels onvoldoende

Ondernemers ervaren de steeds strenger wordende regels van verzekeraars in toenemende mate als onredelijk. Schadeherstellers krijgen steeds meer verplichtingen voor het juist indienen van de declaraties. Er bestaan echter initiatieven waarbij ruitschadeherstellers die hebben bewezen betrouwbaar te zijn, aan minder strikte regels worden onderworpen en minder gecontroleerd worden. Het toepassen van zulke selectieve controlemechanismen staat bij ruitschadeherstel nog in de kinderschoenen. Bij andere vormen van autoschadeherstel werkt men al jaren op deze manier.

Ook het imago van verzekeraars komt de acceptatie van de regel dat je eerlijk moet declareren niet ten goede. Zo merken verzekeraars dat verzekeringsfraude nogal eens wordt gezien als een vorm van Robin-Hood-criminaliteit: stelen van de rijken ten gunste van de armen. Veel mensen zien er geen kwaad in als je als modaal burger een beetje sjoemelt met een declaratie en zo geld opstrijkt van een 'rijke' verzekeraar. Daarnaast zien verzekeraars dat mensen overtreding van de norm rationaliseren door te stellen dat er toch jaren premie voor is betaald. Ten slotte merken verzekeraars dat hun eigen gezag op het terrein van integriteit, bijvoorbeeld door de woekerpolisaffaire, is afgenomen.

Acceptatie van regels is niet vanzelfsprekend. De ruitschadeherstelbranche bestaat uit zelfstandige ondernemers die ruimte willen hebben om te kunnen ondernemen. Instanties die regels opleggen, zoals verzekeraars en overheden, staan dat in hun ogen nog wel eens in de weg. Regels worden niet klakkeloos nageleefd. Ondernemers zullen dus overtuigd moeten worden van de noodzaak hiervan, eer zij regels accepteren en naleven.

De mogelijk afgenomen acceptatie van gezag en regels in de ruitschadeherstelbranche zou eraan kunnen bijdragen dat herstellende elkaar niet- of in mindere mate – aanspreken op het overtreden van regels. Daarbij komt nog eens dat de benadeelde 'toch maar een verzekeringsmaatschappij is'. Volgens de verzekeraars zelf strookt de perceptie van het ontbreken van sociale controle echter niet met de werkelijkheid. Verzekeraars ontvangen regelmatig meldingen over vermeende malafide concurrenten. Er bestaat dus wel degelijk sociale controle door de beroepsgroep zelf, zij het een beperkte.

Naast deze (informele) sociale controle is er ook sprake van 'formele' controle. Verzekeraars zijn in dit opzicht de belangrijkste formele controleur. Hiernaast spelen ook de brancheorganisaties een rol.

3.2 Handhaving

In deze analyse van de *handhavings*dimensies gaan wij in op de vraag in welke mate ruitschadeherstellers schatten dat overtreding van regels ontdekt zal worden. Uit onze gesprekken komt naar voren dat de ruitherstellers de kans op controle laag inschatten, maar dat als een uitgevoerde reparatie toch wordt gecontroleerd, eventuele

fraude zeker aan het licht zal komen. Bonafide ondernemingen zouden graag regelmatig een controle willen ondergaan.

De ruitschadeherstelbranche ervaart slechts de verzekeraar als handhaver. De controlekans door de overheid (politie) is zeer klein. Verzekeringsmaatschappijen voeren controles zelf uit of laten dit doen door een expertisebureau. Hoewel de controlekans als klein wordt ervaren, signaleren herstellende partijen dat de controledruk de laatste jaren toeneemt. Er zijn zelfs bedrijven die het gevoel hebben in het vizier te worden gehouden.

In de praktijk blijven veel van de controles beperkt tot een *administratieve toetsing*. De verzekeraar onderzoekt of de voorgeschreven administratieve procedure is nageleefd. De administratieve detectiekans is de laatste jaren wel toegenomen.

Er is nauwelijks of geen *fysieke controle*. Als er toch een fysieke controle plaatsvindt, wordt de uitgevoerde reparatie op het voertuig geïnspecteerd. Men controleert of de reparatie daadwerkelijk conform de declaratie is uitgevoerd en onderzoekt of de schade deze reparatie rechtvaardigt. In de branche bestaat wel een wens om vaker gecontroleerd te worden op de uitgevoerde werkzaamheden. Voor bonafide ondernemers kan dit immers dienen als marketinginstrument: “een deskundige heeft naar de kwaliteit van ons werk gekeken”. Controles zouden in hun ogen niet alleen dienen als ‘keurmerk’ maar ook de mogelijkheid bieden te verifiëren of iedereen zich aan de richtlijnen houdt. Volgens verzekeraars blijkt op basis van technisch onderzoek overigens dikwijls dat de kwaliteit van het ruitschadeherstel slecht is.

Bij een fysieke controle zal een expert een fraudegeval bijna altijd detecteren. Zo kan een expert goed zien of er een ruitbreuk is gerepareerd of een kleine butts. Echter, als de gehele ruit is vervangen, is het onmogelijk fysiek vast te stellen of reparatie noodzakelijk was. Hiernaast is het aantal schade-experts klein. Voor onze analyse is het belangrijk te constateren dat velen in de doelgroep zich er niet van bewust zijn dat bij een fysieke controle de detectiekans groot is.

Verzekeraars merken dat de ruitschadeherstellers die zij controleren steeds assertiever worden. Zodra een verzekeraar een ruithersteller confronteert met een overtreding, dreigt de ruitschadehersteller al snel met rechter, advocaten of de NMa. De inspanning en kosten van controles, en vooral de afhandeling ervan, nemen hierdoor toe. De verzekeraars signaleren ook dat malafide herstellende partijen vaak weten bij welke verzekeringsmaatschappijen de controles het zwakst zijn. Deze maatschappijen melden meer valse of oneigenlijke declaraties.

3.3 Sancties

Voor een geloofwaardige handhaving is niet slechts de pakkans maar ook de eventuele sanctie van belang. Net als bij de dimensie handhaving, vreest men hier de verzekeraar en niet de overheid.

De ruitherstelbranche ervaart de sancties van een verzekeraar als zeer zwaar. Zo kan een verzekeraar bij een misstand een declaratie niet uitbetalen, de onderzoekskosten verhalen en zo nodig beslagleggen op activa van de ondernemer.

Bestuurlijk dossier Ruitschadeherstelfraude

Naast deze financiële maatregelen kan een verzekeraar een malafide ondernemer registreren. Bij een dergelijke registratie kan een hersteller gedurende acht jaar geen declaraties meer indienen bij de verzekeringsmaatschappij.

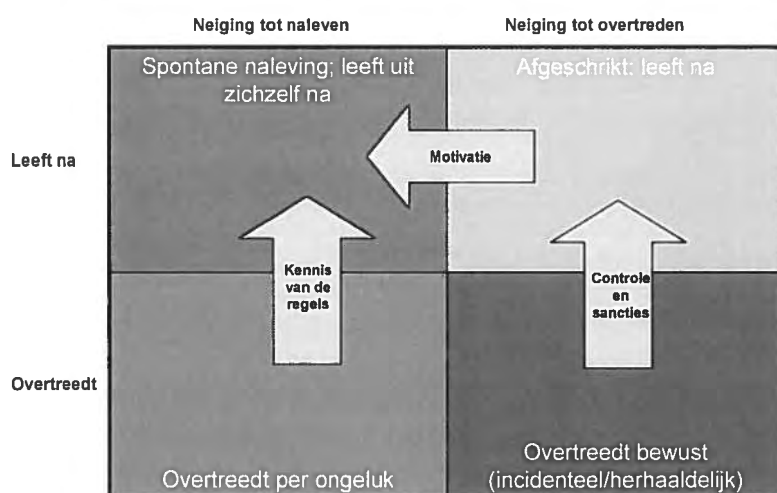
4 Nalevingsschatting

In het vorige hoofdstuk hebben we gezien dat ruitschadeherstellers verschillende motieven hebben om regels wel of juist niet na te leven. Een deel van hen heeft een neiging tot naleven, anderen juist tot overtreden. Elke groep zal je op een andere wijze moeten benaderen opdat deze beweegt naar de groep nalevers of – nog beter – naar de groep *spontane* nalevers. Daarom is het belangrijk te begrijpen hoe het nalevingsgedrag binnen de ruittherstelbranche is verdeeld voordat we maatregelen gaan opstellen.

In dit hoofdstuk doen we een schatting van het nalevingsgedrag binnen de branche. Ook beschrijven we wat het *karakter* van interventies moet zijn om elk van de verschillende groepen tot beter gedrag te bewegen. In hoofdstuk zes werken we de bevindingen uit tot opties voor praktische maatregelen.

De populatie ruitschadeherstellers kan worden verdeeld in ondernemers die een neiging hebben tot overtreden en ondernemers die juist uit zichzelf regels naleven. Sommigen zijn niet goed bekend met de regels en overtreden die per ongeluk (of leven ze per ongeluk na). Het onderstaande figuur geeft het conceptuele verschil tussen verschillende soorten overtreders en nalevers weer.

De bewuste overtreders zijn slechts gevoelig voor controle en sancties terwijl de groep die min of meer per ongeluk niet naleeft, de regels nog eens uitgelegd zou moeten krijgen. Zijn er interne normen, dan kan de handhaving zich beperken tot het monitoren van nalevingsgedrag. Ontbreken zowel de interne als sociale normen maar ziet men weinig mogelijkheden om de regels te overtreden, dan is het verstandig om te kiezen voor zachte dwangmiddelen (denk bijvoorbeeld door financiële prikkels).⁷



In een weldoordachte interventiestrategie kunnen maatregelen gericht op de ene groep, de maatregelen gericht op de andere groep ondersteunen. Zo vormt het straffen van een

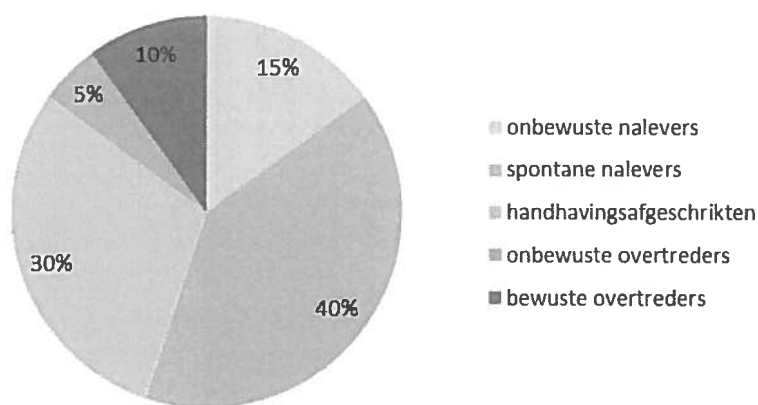
⁷ 'Fraude in Beeld', 2005.

bewuste overtreder een goede gelegenheid om de norm nog eens uit te leggen aan diegene die dat onbewust doet.

Volgens de door ons geïnterviewde deskundigen overtreedt naar schatting vijftien procent van alle ruitschadeherstellers de declaratieregels. Het grootste deel daarvan (tien procent van de ruitschadeherstellers) behoort tot de groep van bewuste overtreders. Om zichzelf te verrijken, overtreden zij willens en wetens. Deze groep kun je slechts in het gareel houden met controles en sancties. Naast de bewuste overtreders bestaat de groep niet-nalevers in mindere mate uit ondernemers die de regels onvoldoende kennen. Zij ontberen kennis van de regels en overtreden 'per ongeluk'. Deze groep heeft mogelijk behoefte aan een scherpere normstelling en uitleg over de voorwaarden waaronder een reparatie mag worden uitgevoerd en mag worden gedeclareerd.

De overige 85% houdt zich *wel* aan de declaratieregels, maar doet dit om afwijkende redenen. Veertig procent leeft de regels spontaan na. Deze groep begrijpt en accepteert de regels. Vijftien procent opereert binnen de regels hoewel ze die niet goed kennen. Zij leven de regels in meer of mindere mate onbewust na. Dit is een labiele situatie. Om het gedrag van de groep bestendiger te maken is het nodig de declaratieregels nog eens toe te lichten. Ten slotte schatten onze geïnterviewden dat een grote groep (30%) de regels weliswaar naleeft, maar dit hoofdzakelijk doet uit angst gecontroleerd en bestraft te worden. Door deze groep te overtuigen van de meerwaarde en het belang van de declaratieregels zou je hen kunnen bewegen de regels voortaan spontaan na te leven. Dus ook bij het uitblijven van controles. De boodschap aan deze groep zou kunnen zijn dat een goed ondernemer die aan de toekomst van zijn bedrijf denkt, zich aan de declaratieregels houdt.

Door interventies af te stemmen op de verschillende soorten overtreders en nalevers, kun je het naleefgedrag niet alleen verbeteren, maar het ook bestendiger maken.



Figuur 2 Nalevingsinschatting. Deze figuur schetst hoe de geïnterviewden het nalevingsgedrag van ruitschadeherstellers inschatten.

5 Conclusies

Het leeuwendeel van de schade door ruitschadeherstelfraude wordt veroorzaakt door een kleine groep bedrijven. Het gaat hier vooral om de herstelondernemers die vanaf openbare parkeerplaatsen opereren. Zij overtreden willens en wetens de declaratieregels. Deze groep is slechts te bewegen regels na te leven als zij het controlerisico als reëel ervaren en er vervolgens betekenisvolle sancties volgen.

Frauderen is niet alleen makkelijk (de drempel om als ruithersteller te starten is bijvoorbeeld laag), het is ook nog eens zeer profijtelijk. Weliswaar hebben verzekeraars krachtige sanctiemiddelen, de kans om daadwerkelijk als fraudeur gepakt te worden zullen de malafide ondernemers als laag inschatten.

Naast deze notoire overtreders is er een grote groep ruitschadeherstellers waarvan het nalevingsgedrag verbeterd zou kunnen worden.

Ten eerste schatten wij dat een vijfde van de ruitschadeherstelondernemers niet goed op de hoogte is van de regels voor ruitherstel, de declaraties en de administratieve afhandeling. Het risico is zeer groot dat deze groep de regels per ongeluk overtreedt. Om het gedrag van deze – in principe welwillende – groep bestendig te verbeteren, is het gewenst de verzekeringsvoorwaarden nader uit te leggen.

Verder denken de betrokken experts dat een derde van de ruitschadeherstellers als opportunistisch kan worden gekenmerkt. Om het gedrag van deze groep handhavingsafgeschrikten blijvend te verbeteren, moeten de ondernemers overtuigd worden dat het in hun eigen belang is de regels na te leven.

Ten slotte kunnen we vaststellen dat de groep van spontane nalevers fors is. Deze groep bonafide ondernemers wordt overigens wel geconfronteerd met behoorlijke administratieve lasten en ondervindt daarnaast hinder van het wantrouwen van verzekeraars. Een gerichte aanpak van juist de malafide partijen alsook van de niet-spontane nalevers zal het nalevingsgedrag van deze groep kunnen versterken.

6 Maatregelen

[Redacted text block]

[Redacted text line]

[Redacted text line]

[Redacted text block]

[Redacted text line]

[Redacted text block]

[Redacted text line]

[Redacted text block]

[Redacted text line]

[Redacted text block]

Bestuurlijk dossier Ruitschadeherstelfraude

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

⁸ De brancheorganisatie [Redacted] poogt het belang van goed ondernemerschap onder de aandacht van haar leden te krijgen. Ze doen dit onder meer met de slogan: 'Be good and tell it'.

Bestuurlijk dossier Ruitschadeherstelfraude

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Bestuurlijk dossier Ruitschadeherstelfraude

• [Redacted]
• [Redacted]
• [Redacted]

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

Bestuurlijk dossier Ruitschadeherstelfraude

In de publiciteit naar aanleiding van de aanhouding van verdachten in de [REDACTED] zaak door de BR NON, hebben partijen overigens al gebruik gemaakt van bovenstaande communicatiematrix.⁹

⁹ Een goed voorbeeld is de Nieuwsuur-uitzending van 21 februari 2012 (<http://nieuwsuur.nl/video/343811-autoruitfraude.html>). De boodschap in deze uitzending is dat je als consument goed moet uitkijken met wie je in zee gaat bij autoruitschade. Zie ook bijlage 3.

7 Bronnenoverzicht

De Tafel van Elf, een veelzijdig instrument. Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid, 2000

De rol van verzekeraars op de markt voor auto(ruit)schadehersteldiensten, Nederlandse Mededingingsautoriteit, april 2009

'Fraude in Beeld', Een sociaalwetenschappelijk onderzoek naar fraude in Nederland opgesteld in opdracht van het Platform Bijzondere Opsporingsdiensten en het Functioneel Parket, 2007

Bijlage 1: Rapport T11 Toets

Nalevingsmotieven Ruitschadeherstelbedrijven

Deze bijlage geeft een beknopt verslag van de expertbijeenkomst Ruitschadeherstel. Deze expertbijeenkomst stond leiding van [REDACTED] (Adviseur Nalevingsexpertise bij het Centrum Criminaliteitspreventie Veiligheid).

In deze expertbijeenkomst hebben we met behulp van de Tafel-van-elf-methode het gedrag binnen de ruitschadeherstelbranche onderzocht.



Overzicht van de elf nalevingsdimensies binnen de ruitschadeherstelbranche. *Rood betekent: sterk overtredingsbevorderend. Geel betekent: neutraal. Groen betekent: sterk nalevingsbevorderend.*

Beantwoorde vragen

De voor de expertbijeenkomst gebruikte Tafel van elf is een analysemodel bestaande uit een opsomming van elf factoren die bepalend zijn voor de naleving van regelgeving. Het model geeft de beleidsmaker, regelgever en/of handavingsregisseur inzicht in de sterke en zwakke kanten van de naleving en handhaving.

De deelnemers hebben hiertoe elf hoofdvragen met verscheidene subvragen beantwoord. Elk van de vragen kreeg een score (-10 sterk overtredingsbevorderend -1 zwak

Bestuurlijk dossier Ruitschadeherstelfraude

overtredingsbevorderend 0 geen waarde +1 zwak nalevingsbevorderend +10 sterk nalevingsbevorderend) met daarbij een motivatie.

De scores geven weer hoe de experts denken dat de doelgroep (ruitschadeherstellers) de regels na leven. Het is dus niet een meting van het gedrag van de ruitschadeherstellers maar een perceptieonderzoek.

De scores zijn weergegeven in de figuur hierboven.

T1 - Kennis van Regels

1.1 In welke mate is de doelgroep bekend met de bepaling?

[Redacted]

1.2 Hoe duidelijk vindt de doelgroep de bepaling?

[Redacted]

T2 - Kosten / baten

2.1 Wat kost het volgens de doelgroep om deze regel na te leven, in termen van tijd, geld en moeite?

[Redacted]

2.2 Wat levert het volgens de doelgroep op om deze regel na te leven in termen van tijd, geld en moeite?

[Redacted]

2.3 Wat levert het volgens de doelgroep op om deze regel te overtreden in termen van tijd, geld en moeite?

[Redacted]

2.4 Wat kost het volgens de doelgroep om deze regel te overtreden in termen van tijd, geld en moeite?

[Redacted]

[Redacted text]

2.5 In hoeverre vindt de doelgroep naleven of overtreden van deze regel belangrijk voor zijn reputatie?

[Redacted text]

T3 - Mate van acceptatie

3.1 In hoeverre vindt de doelgroep het beleidsdoel achter de bepaling redelijk?

[Redacted text]

3.2 In hoeverre vindt de doelgroep de wijze waarop het beleid voor hen uitwerkt redelijk?

[Redacted text]

T4 - Normgetrouwheid doelgroep

4.1 In hoeverre is de doelgroep in het algemeen geneigd om te doen wat de overheid van hen vraagt?

[Redacted text]

4.2 In hoeverre ervaart de doelgroep het gezag van eigen (bijv. culturele of godsdienstige) normen en waarden als concurrerend met de overheidsnormen?

n.v.t.

T5 - Niet-overheidscontrole

Bestuurlijk dossier Ruitschadeherstelfraude

5.1 Acht de doelgroep het waarschijnlijk dat de sociale omgeving (buren, collega's, concurrenten, familie, passanten, etc.) hen ook op hun gedrag aanspreekt, als zij weten dat de doelgroep de regel overtreedt?

[Redacted]

5.2 In welke mate ervaart de doelgroep toezicht door andere organen dan de overheid als een extra vorm van controle op de regel?

[Redacted]

T6 - Meldingskans

6.1 Hoe groot schat de doelgroep de kans dat de overtreding van de bepaling bij de overheid bekend wordt anders dan door overheidscontrole?

[Redacted]

T7 - Controlekans

7.1 Hoe groot schat de doelgroep de kans dat de overheid hen via een administratieve controle zal controleren op naleving van de regels?

[Redacted]

7.2 Hoe groot schat de doelgroep de kans dat de overheid hen via een fysieke controle zal controleren op naleving van de regels?

[Redacted]

T8 - Detectiekans

Bestuurlijk dossier Ruitschadeherstelfraude

8.1 Gesteld dat er daadwerkelijk is overtreden, hoe groot schat de doelgroep dan vervolgens de kans dat de overheid bij die administratieve controle de overtreding ontdekt?

[Redacted]

8.2 Gesteld dat er daadwerkelijk is overtreden, hoe groot schat de doelgroep dan vervolgens de kans dat de overheid bij die fysieke controle deze overtreding ontdekt?

[Redacted]

T9 - Selectiviteit

9.1 In hoeverre heeft de doelgroep het gevoel dat de overheid op dit moment weet wie zij moet controleren?

[Redacted]

T10 - Sanctiekans

10.1 Gesteld dat overtreding van de regel is ontdekt. Hoe groot schat de doelgroep dan de kans dat er ook daadwerkelijk een sanctie volgt?

[Redacted]

T11 - Sanctie - ernst

11.1 Gesteld dat er een sanctie volgt voor overtreding van de bepaling. Hoe zwaar ervaart de doelgroep dit doorgaans?

[Redacted]

Bestuurlijk dossier Ruitschadeherstelfraude

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Brainstorm maatregelen

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Bestuurlijk dossier Ruitschadeherstelfraude

• [Redacted text block]

• [Redacted text block]

• [Redacted text block]

Bestuurlijk dossier Ruitschadeherstelfraude

[Redacted text block]

Deelnemers

Naam	Organisatie	Functie
[Redacted]	[Redacted]	Teammanager Speciale Zaken Schade
[Redacted]	[Redacted]	Justitiële zaken
[Redacted]	[Redacted]	Tactisch onderzoeker
[Redacted]	[Redacted]	Directeur
[Redacted]	[Redacted]	Beleidsadviseur Criminaliteitsbeheersing
[Redacted]	Bovenregionale recherche Noord- en Oost Nederland (BR NON)	Adviseur Koers en strategie
[Redacted]	BR NON	Borger Expertise
[Redacted]	BR NON	Lid [Redacted] onderzoeksteam
[Redacted]	BR NON	Projectleider [Redacted]
[Redacted]	BR NON	Lid [Redacted] onderzoeksteam
[Redacted]	BR NON	Lid [Redacted] onderzoeksteam
[Redacted]	[Redacted]	Accountmanager
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

Bijlage 2: Circulaire Autoruitschade van Verzekeraars

VERBOND VAN VERZEKERAARS

directie



Aan alle motorrijtuigverzekeraars, aangesloten bij het
Verbond van Verzekeraars

Circulaire
2010/20

LV

Ook van belang voor
Fraudecoördinatoren

Onze referentie
2010/C1/2028/PWIND

Den Haag
31 maart 2010

Bevraagde actie
Ter uitvoering

Extra aandacht voor fraude bij autoruitschade

Het Verbond doet een beroep op u deze periode extra alert te zijn op mogelijke fraude bij het herstel van autoruitschades. Het aantal gevallen van ruitschade als gevolg van opspattende steentjes is sterk gestegen. Het CBV (Centrum Bestrijding Verzekeringfraude) is door verschillende verzekeraars geattendeerd op misstanden bij zowel de vervanging als de reparatie van autoruiten ('sterretjes'). Voor de geloofwaardigheid van de sector en in het belang van uw bonafide klanten, is het van groot belang te laten zien dat verzekeraars alert zijn, dat fraude wordt opgemerkt en dat fraudeurs geen kans maken. Het CBV heeft geen zicht op de omvang van de problematiek en kan niet anders dan de ontvangen individuele signalen breder onder de aandacht brengen.

Volgens Rijkswaterstaat heeft de vorstperiode tenduzend beschadigingen aan het wegdek veroorzaakt waardoor losliggend asfalt vrijspel heeft. IJsvorming in het zogenoemde ZQAS (zeer open asfalt beton) zorgt ervoor dat steentjes loslaten en schade veroorzaken. Leden van het Verbond hebben een sterke stijging van ruitschade vastgesteld. Een aantal verzekeraars heeft in eigen huis steekproeven op gesloten dossiers uitgevoerd en geconstateerd dat in sommige gevallen tot 30% van het aantal uitgekeerde ruitschadevergoedingen sprake was van misleiding door de reparateur / hersteller en er onterecht schade is uitgekeerd.

Het Verbond neemt deze signalen zeer serieus en roept motorrijtuigverzekeraars op alert te zijn op fraude en voorkomende gevallen te melden bij het CBV. Dit verwacht de samenleving ook van de branche; de consumentenmonitor van het Verbond wijst uit dat verzekeringsfraude ontoelaatbaar wordt gevonden en van de bedrijfstak wordt verwacht dat tegen fraudeurs wordt opgetreden. Het Verbond heeft hier op marktniveau het CBV voor opgericht. Na het Deltaplan richt dit centrum zich nu op een **Verbeterprogramma Aanpak Verzekeringfraude met als belangrijke doelstelling** verzekeraars beter in staat te stellen invulling te geven aan de eigen ver-

Informatie: Mr. A.B. [redacted]
Beoordelingsnummer: [redacted] Fax rechtstreeks: [redacted] E-mail: [redacted]

Rijdschadebureau 2, 2501 XA, Postbus 93450, 2509 XZ Den Haag, Internetaf
www.verzekeraars.nl



antwoordelijkheid ten aanzien van fraudebeheersing.

Naast reguliere schadeherstel bedrijven houden ook niet georganiseerde rutherstellers zich grootschalig bezig met de reparaties van 'sterretjes'. Bij deze laatste groep gaat het vooral om (eenmans)bedrijven die hun diensten aanbieden op grote parkeerplaatsen nabij bouwmarkten, meubelboulevards, enz. De bij het CBV gemelde misstanden hebben met name betrekking op deze niet-georganiseerde herstelleers.

Bij reparatie van een autoruit gaat het initiatief bijna altijd uit van de schadehersteller. Indicatoren die wijzen op negatieve betrokkenheid van verzekerde, zijn een ruitvervangng kort na de ingang van een nieuwe polis en een tijdelijke wijziging van de dekking van de polis. Ten aanzien van frauduleuze handelingen door autoruitherstellers / garagebedrijven, zijn bij het CBV de volgende modus operandi onder de aandacht gebracht:

- vervangen van de autoruit bij een minimale en goed te repareren ruitschade (een enkel putje of ster);
- declareren van een ruitvervangng tijdens het inruilproces zonder dat feitelijke vervangng heeft plaatsgevonden. Vervolgens wordt bij of kort na de verkoop van betreffend voertuig de ruit wel vervangen en gedeclareerd via de polis van de nieuwe eigenaar;
- hanteren van bovenmatige autoruitarieven (ten opzichte van voor de automarkt conforme autoruit tarieven);
- declareren van niet gebruikte materialen en het onterecht declareren van mobiliteits-/weekendtoeslag.

Het CBV adviseert bij de afhandeling van autoruitschade extra alert te zijn op deze punten en in eigen huis een koppeling te realiseren van de schadebehandelsystemen met de Schade Verleden Pas/Audatex-calculatie.

In de aanpak van fraude heeft het Verbond samen met de Stichting CIS eerder deze maand een belangrijke nieuwe stap gezet met de inrichting van een specifieke kennis- en analyse-functie. Deze functie draagt bij aan het beter in beeld brengen van de aard en omvang van verzekeringsfraude. Dit echter onder de voorwaarde dat door verzekeraars de juiste registraties worden ingericht. Geadviseerd wordt in deze lijn ten aanzien van autoruitschade de volgende gegevens in eigen huis reeds vast te leggen, dit ook in het belang van de eigen fraude-beheersingsprocessen:

- kenteken, bouwjaar en type voertuig;
- uitbreiding codering ruitschades (ruitvervangng of rutherfordstel en welke ruit);
- schade oorzaak (steenslag, inbraak, vandalisme, overige);
- initiatiefnemer tot ruitvervangng / rutherfordstel
- de autoruithersteller (NAW-KvK)

De signalen die het Verbond van individuele maatschappijen heeft ontvangen, zijn voldoende aanleiding om de afstemming te zoeken met de FOCWA en enkele toonaangevende spelers in de markt om de geconstateerde problematiek bespreekbaar te maken


directeur

2017/01/2004/EN/ED

Bijlage 3: Persbericht Verbond van Verzekeraars bij aanhoudingen in zaak [REDACTED]

Verbond van Verzekeraars - Nieuws

pagina 1 van 2

Nieuws

Succes aanpak verzekeringsfraude: malafide ruitherstellers opgepakt

De Bovenregionale Recherche Noord- en Oost-Nederland heeft vorige maand vier mannen uit Emmen aangehouden. Zij zijn hoofdverdachten in een onderzoek naar verzekeringsfraude. De mannen waren leidinggevend bij een autoruitherstelbedrijf in Emmen en hebben de verzekering vermoedelijk opgeëist voor een bedrag van twee miljoen euro.

Medewerkers van het bedrijf spraken autobezitters aan op grote parkeerplaatsen van supermarkten, bouwmarkten en meubelboulevards op 'schade' aan hun voorruit. Ze boden aan meteen de benodigde reparaties te doen en de financiële afwikkeling met de verzekeraar van de automobilist te regelen. De medewerkers bleken echter geregeld reparaties te claimen die in werkelijkheid nooit waren uitgevoerd, of ze claimden dure reparaties (vullen van scheurtjes en breuken), terwijl zij in werkelijkheid goedkope en soms onnodige reparaties verrichtten (vullen van oppervlakkige putjes). Die vallen vaak helemaal niet onder de polisdekking.

Mooi succes

Het Verbond vindt de opsporing en strafrechtelijke aanpak van deze fraudezaak een mooi succes in het kader van de gezamenlijke aanpak van verzekeringsfraude door branche en overheid. Het Verbond van Verzekeraars, Zorgverzekeraars Nederland, de politie en het Openbaar Ministerie hebben hiertoe in 2011 hun handtekening onder het Convenant Aanpak Verzekeringsfraude gezet.

In het convenant hebben de publieke en private partners zich onder meer ten doel gesteld beter zicht te krijgen op de aard en omvang van verzekeringsfraude door alle fraudemeldingen van verzekeraars centraal te registreren en te analyseren. Daardoor kunnen de juiste preventieve maatregelen worden genomen en kan fraude beter worden opgespoord. De publieke en private partijen werken ook samen om verzekeringsfraude in een vroeg stadium te detecteren. Een grotere pakken zal potentiële fraudeurs ontmoedigen.

Extra alert

De problemen met malafide ruitschadeherstellers speelt al langer. Het Verbond heeft actie ondernomen en alle verzekeraars hierop extra alert gemaakt en gevraagd om vermoedens van fraude te melden. In totaal maakten zestien maatschappijen melding van een toename van het aantal twijfelachtige declaraties door het autoruitherstelbedrijf in Emmen. Toen de ernst van deze zaak duidelijk werd, heeft het Verbond alle informatie daarover gebundeld en naar politie-justitie gestuurd met het verzoek tot actie.

De meeste betrokken verzekeraars hebben in deze zaak aangifte gedaan. Eén verzekeraar heeft al geld teruggevorderd via een civiele procedure. Het Verbond verwacht dat andere verzekeraars dit voorbeeld gaan volgen.

Onnodig hoge premies

Een harde aanpak van verzekeringsfraude is heel belangrijk, zegt algemeen directeur Richard Weurding van het Verbond. "Het totale geschatte bedrag van alle verzekeringsfraude ligt rond de één miljard euro per jaar. Dat leidt ongewenst tot hogere premies, gemiddeld 150 euro per gezin per jaar. Dat is vanuit maatschappelijk oogpunt onaanvaardbaar."

Autobezitters doen er verstandig aan om bij (oppervlakkige) ruitschade eerst na te gaan of de reparatie binnen de dekking van de polis valt. "Daarvoor kun je altijd contact opnemen met je verzekeraar of tussenpersoon", aldus Weurding. "Ook bij het uitroeken van de schadehersteller kun je het beste afgaan op de informatie die de verzekeraar of tussenpersoon je verstrekt."

[Bekijk ook het fraudedossier](#)

Meer informatie

[Verbond van Verzekeraars](#)

<http://www.verzekeraars.nl/sitewide/general/nieuws.aspx?action=view&nieuwid=12> 23-02-2012

Bestuurlijk dossier Ruitschadeherstelfraude

HANDTEKENING LIJNVERANTWOORDELIJKE:

HANDTEKENING INFORMATIEOFFICIER / OPDRACHTGEVER: