



onderlinge

waterland | de veenhoop

Fraudebeleid

De basis voor verzekeren is vertrouwen. Wij vertrouwen erop dat u bij de aanvraag van een verzekering alle vragen eerlijk beantwoordt en dat u bij een schade de juiste en volledige informatie verstrekt. U vertrouwt erop dat wij u bij een schade helpen en uw schade vergoeden. Onze manier van werken gaat uit van dit vertrouwen. Hierdoor kunnen wij bijvoorbeeld de aanvraag van een verzekering of een schademelding snel en soepel afhandelen.

Fraude

Helaas is er een kleine groep mensen die ons en uw vertrouwen misbruikt. Wij vinden dit niet acceptabel. Onderlinge Waterland | De Veenhoop houdt zich actief bezig met de aanpak van fraude. Ons fraudebeleid richt zich op het voorkomen en bestrijden van fraude. Wij willen voorkomen dat kwaadwillende als klant worden geaccepteerd en dat wij frauduleuze schadeclaims moeten uitbetalen. Want hoe minder fraude er gepleegd wordt, hoe lager de premie.

Onder fraude verstaan we het opzettelijk misleiden van Onderlinge Waterland | De Veenhoop bij de totstandkoming en/of uitvoering van een verzekeringsovereenkomst met de bedoeling om zo onterecht verzekeringsdekking, een schadevergoeding, prestatie of dienstverlening te krijgen.

- Het bewust niet juist beantwoorden van de vragen op het aanvraagformulier.
- Niet de waarheid vertellen bij een schademelding.
- Bij een aanrijding ook een al voor de aanrijding aanwezige schade claimen.
- Bij een inbraak meer claimen dan dat er daadwerkelijk gestolen is.
- Het vervalsen van een aankoop- of reparatiefactuur bij het claimen van een schade.
- Een afgewezen schade nog een keer claimen
- Een letselschade voorwenden of een letsel overdrijven.

Vermoeden van fraude

Als wij vermoeden dat iemand fraudeert, dan onderzoeken we dat. Wij houden ons hierbij aan de geldende wet- en regelgeving, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek (GPO). Als we een onderzoek starten hanteren we de gedragsregels die hiervoor gelden. Bijvoorbeeld het recht van hoor- en wederhoor.

Welke informatie en/of middelen gebruiken wij bij een onderzoek naar een vermoeden van fraude?

- We kunnen onderzoek (laten) doen naar iemands gedragingen of informatie (laten) verzamelen die van belang kan zijn voor het afsluiten van een verzekering, het



beoordelen van het recht op schadevergoeding of bepalen van de omvang van de verzekeringsuitkering.

- Digitaal onderzoek kan onderdeel uitmaken van de beoordeling van een vermoeden van fraude bij een verzekeringsaanvraag of een schademelding.
- We kunnen persoonsgegevens verzamelen en verwerken die op andere wijze en uit andere bronnen zijn verkregen dan van de betrokken persoon zelf. Bijvoorbeeld uit openbare bronnen zoals het kentekenregister van de RDW, de registers van de Kamer van Koophandel, het Kadaster en internet. Maar ook informatie verkregen van andere personen zoals tipgevers of getuigen.
- We kunnen 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, ongeval analyse, notaconrole, brand(technisch)onderzoek en onderzoek naar braaksporen.
- Wij schakelen voor sommige onderzoeken een extern onderzoeksbureau in. Zij moeten zich houden aan de wet- en regelgeving voor het uitvoeren van de onderzoeken en het verwerken van persoonsgegevens.
- We maken gebruik van relevante informatie uit het waarschuwingssysteem voor financiële instellingen.

Hoe gaan wij om met fraudeurs?

Wanneer wij na onderzoek vaststellen dat er sprake is van fraude, nemen wij maatregelen.

Mogelijke maatregelen zijn:

- Een schade niet vergoeden.
- Een door ons betaalde schadevergoeding terugvorderen.
- De verzekeringsovereenkomst(en) beëindigen.
- Behandelingskosten, waaronder onderzoekskosten, vorderen.
- De gegevens van de fraudeur opnemen in het Incidentenregister van Onderlinge Waterland | De Veenhoop Verzekeringen.
- Het feit melden bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadelijke Handelingen (CBV) van het Verbond van Verzekeraars.
- Het feit melden bij de Stichting Centraal Informatie Systeem van in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen. Zie ook www.stichtingcis.nl.
- Voor de gemaakte interne onderzoekskosten een standaard schadevergoeding van € 532,- door SODA terug laten vorderen.
- Aangifte doen bij de politie.

Waarschuwingslijst

Bij geconstateerde fraude nemen wij de persoonsgegevens van de fraudeur op in het Incidentenregister. Met behulp van dit register ondernemen wij activiteiten die gericht zijn op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van Onderlinge Waterland | De Veenhoop Verzekeringen.

Wij kunnen na een belangenafweging de persoonsgegevens van de fraudeur eveneens opnemen in het Externe Verwijzingsregister. Dit register heeft de functie van een



waarschuwingslijst. Het heeft tot doel financiële instellingen te beschermen tegen partijen die hen willen schaden of die op oneigenlijke gronden gebruik willen maken van hun diensten.

Iedere aangesloten verzekeraar kan via de landelijke waarschuwingslijst geattendeerd worden op natuurlijke en rechtspersonen die zijn geregistreerd in verband met laakbaar of onrechtmatig handelen tegen een andere verzekeraar. Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS) beheert deze databank voor verzekeringsmaatschappijen in Nederland.

Wij brengen € 532,- kosten in rekening als er fraude is gepleegd

Bij fraude vragen wij de eventueel uitgekeerde schade en de gemaakte externe onderzoekskosten terug. Voor de interne onderzoekskosten geldt een standaard schadevergoeding van € 532,-. De Service Organisatie Directe Aansprakelijkstelling (SODA) kan dit bedrag voor ons incasseren.

SODA werkt nauw samen met de politie, justitie en het Verbond van Verzekeraars. De Stichting Directe Aansprakelijkstelling Aan Daders (DAAD) controleert of SODA zijn werk goed uitvoert. In De Raad van Toezicht van de Stichting DAAD zitten de politie, het VNO/NCW en het Verbond van Verzekeraars, met ondersteuning van het Ministerie van Veiligheid en Justitie. DAAD heeft een onafhankelijke klachtencommissie. Voor meer informatie kunt u terecht op [de website van SODA](#).

Aangifte bij de politie

Aangifte doen bij de politie is een zware maatregel. Afhankelijk van de ernst en de omvang van het fraudegeval doen wij aangifte. Bij deze afweging nemen we, volgens 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 gevraagd?

Informatie aan de fraudeur

Als fraude door ons is vastgesteld, informeren wij de betrokkene schriftelijk (aangetekend) over onze beslissing en de maatregelen die wij hebben getroffen.

Voorkom misverstanden

Is u bij het aanvragen van een verzekering iets niet duidelijk, weet u niet wat wij met een bepaalde vraag bedoelen? Neem dan contact met ons op. Dit geldt natuurlijk ook wanneer u



onderlinge
waterland | de veenhoop

niet goed weet op welke manier u moet handelen bij een schademelding. Zo voorkomen we samen misverstanden.

Vragen?

Heeft u vragen over ons fraudebeleid, opmerkingen of tips? Wilt u een fraude melden? Stuur dan een e-mail info@onderlingewaterland.nl

Wilt u liever anoniem melden? Neem dan contact op met Meld Misdaad Anoniem, telefoon: [0800 7000](tel:08007000)