

Fraude kost verzekeringswereld

De wetenschap van



500 miljoen per jaar het liegen

Iedereen liegt. Toch voelen de meeste mensen zich gekwetst als ze zelf worden voorgelogen.

Banken, verzekeraars, maar ook tussenpersonen worden regelmatig benadeeld door leugenachtige klanten. Daar valt wat aan te doen, weet leugenexpert Gerard van den Berg. 'Zolang mensen een excuus kunnen bedenken, vinden ze liegen niet erg.'

DOOR: ROSALI DE HART

Mannen doen het vaker dan vrouwen. Hoe vaak we het doen, daar zijn de wetenschappers het niet over eens. Maar wel weten ze dat het dagelijks meermaals gebeurt. Liegen. Iedereen doet het. En naarmate je het vaker doet, wordt het steeds gemakkelijker. Singles liegen over het feit dat ze 'happy' zijn. Alleenstaande vrouwen liegen over hun gewicht en mannen over hun carrière en hun motieven.

In een relatie liegen mannen over hun drinkgewoonten, waar ze zijn, waarom ze hun mobiel niet opnemen en wat ze werkelijk vinden van het postuur van hun vrouw. Vrouwen liegen over hun gevoelens, hoofdpijn, dat ze er nu aankomen en over aankopen. In sommige relaties liegen mannen en vrouwen zo vaak tegen elkaar over geld, dat je kunt spreken van 'financieel overspel'; de partners verstoppert geld en kleine aankopen of houden er zelfs een geheime bankrekening op na.

Veel mensen liegen om de schijn op te houden. Zo liegt 71 procent van de Nederlanders over het salaris; daar toveren we 250 tot 500 euro bovenop. Opvallend is dat 75 procent van de mensen vindt dat een leugen vertellen geoorloofd is, als je daarmee de gevoelens spaart van een ander. 'Zolang mensen een excuus kunnen bedenken, vinden ze liegen niet erg', weet Gerard van den Berg.

De oprichter van de Leugenacademie in Dordrecht verdiepte zich twee jaar lang in de wetenschap van het liegen. Al vóór iemand zijn mond open doet, weet de leugenexpert of die persoon de waarheid gaat spreken of zal liegen. Oogcontact, lichaamshouding en taalpatronen spelen een rol in de manier waarop hij zijn gesprekspartners 'leest'. 'Ik let vooral op de micro-expressies in het gezicht', legt hij uit, zonder al te veel van zijn werkwijze te willen weggeven. 'Als die in tegenpraak zijn met wat er wordt verteld, is de kans groot dat iemand zit te liegen.'

Kwetsend

Mensen verraden zichzelf als ze een leugen vertellen. Zo blijkt uit onderzoek van de Universiteit Twente dat je een gevoel van opwinding ervaart als je bewust je gesprekspartner misleidt en dan merkt dat je hem of haar te slim bent afgeweest. Deze 'duping delight' (bedriegerspret) is voor de opletende kijker in een fractie van een seconde zichtbaar. Zijn leugens in het persoonlijk leven vooral kwetsend en teleurstellend, in het zakelijke leven kosten ze vooral veel geld. Zo becijferde het Verbond van Verzekeraars vijf jaar geleden dat verzekeraars jaarlijks voor zeker 500 miljoen euro worden opgelicht. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om diefstallen die nooit hebben plaatsgevonden, het verzwijgen van een



rookverslaving in een medische keuring, of het laten uitvoeren van plastische chirurgie onder het mom van een ongeluk.

Toen Van den Berg hoorde voor hoeveel miljoenen euro's er wordt gefraudeerd, was een idee geboren. Hij verdiepte zich in de wetenschappelijke literatuur over liegen en frauderen en ontwikkelde een training. Al snel bleek het onderwerp bij meer branches aan te slaan dan alleen verzekeraars. Zo weten H&R-managers, advocaten, politieagenten en de media hem te vinden.

De crisis hielp een handje mee. 'Hoe rotter het gaat in de economie, hoe meer mensen liegen', aldus Van den Berg. Mensen vinden verzekeringsfraude niet erg, of schokkend. Integendeel: ze vinden het wel stoer, om 'de verzekering' op te lichten. 'Luister maar naar wat er wordt gezegd op feestjes', vertelt Van den Berg. 'Verzekeringsmaatschappijen zijn zelf ook niet eerlijk', zegt men dan, 'Kijk maar naar de woekerpolis'. En dat is dan meteen een excuus om er wat items bij te verzinnen als je koffer gestolen is.'

Spiegel

Zodra je een leugen herkent, kun je de confrontatie aangaan. Dat is wat politieagenten doen als ze een verdachte verhoren en inconsistente zaken bemerken. Deze 'verhoormethode' is volgens Van den Berg niet zo effectief. Liever

'verleidt' hij mensen ertoe om toch maar met de waarheid over de brug te komen. Middels allerlei verbale strategieën. Als het gaat om de financiële dienstverlening zijn het vooral de geldverstrekkers die er last van hebben als klanten liegen, weet de leugenexpert. 'Maar het is de verantwoordelijkheid van de tussenpersoon om uit te zoeken of iemand liegt. Naarmate een tussenpersoon dat beter doet, is het percentage niet-betalers minder en dat slaat ook terug op hem.' Volgens Van den Berg zouden geldverstrekkers hun tussenpersonen moeten belonen voor bijscholing op dit gebied. Maar met de huidige Bgfo 2 regels is dat lastig. De kosten voor bijvoorbeeld een training komen altijd op het bordje van het intermediair terecht.

Dus wat heeft de tussenpersoon er dan nog aan zijn klant zo diep te leren 'lezen', zeker in de huidige markt? 'Het gaat niet alleen om liegen, je ziet ook of mensen ongeïnteresseerd zijn als je je verhaal doet', legt de trainer uit. 'Het is observeren, interpreteren en je strategie erop aanpassen. Bovendien krijg je zelf ook een spiegel voorgehouden; je ziet al snel welke non-verbale signalen je uitzendt, waarom een klant jou 'onbetrouwbaar' vindt overkomen. Als de klant vraagt: 'Gaat u het rond krijgen die hypotheek?' En hij ziet dat jij een fractie van een seconde aarzelt, gaat hij naar een ander. Je leert waar je zelf tekort schiet in het uitspreken van betrouwbaarheid.'

Commitment

Lesley Wolff (29) werkt als hypotheekadviseur bij Hypotheekshop Rotterdam-Kralingen. Ook hij maakt klanten mee die niet altijd eerlijk zijn. 'Soms merk je in adviesgesprekken dat klanten keihard aan het liegen zijn. Ze zeggen A en bedoelen B. Bijvoorbeeld wanneer je net een bepaald product hebt besproken met alle voor- en nadelen. Vraag je na afloop of alles helder is, zeggen ze: 'Ja', maar je ziet de ogen van de klant wegdraaien. Zodra je een paar controlevragen stelt, blijkt dat ze je niet begrepen hebben.'

Wolff deed onlangs een introductiecursus bij De Leugenacademie. 'Je krijgt er handvatten om de signalen van het liegen sneller te herkennen. Direct erna was ik er veel meer op gespits om te zien of mensen liegen.' Waarover liegen mensen die een hypotheek willen, over hun gezondheid, hun inkomen? 'Als het gaat om het inkomen dan is 'liegen' misschien

'Hoe rotter het gaat in de economie, hoe meer mensen liegen'

niet het juiste woord voor wat klanten doen', bedenkt Wolff aarzelend. 'Wel zijn er vaak meer verplichtingen dan ze in eerste instantie aangeven: er staan nog schulden uit of er is sprake van een negatieve BKR-notering. Is dat liegen of vergetachtigheid? Ik durf het niet te zeggen. Het resultaat is in ieder geval dat je veel werk voor niets hebt gedaan.'

Het is in die zin dat de hypotheekadviseur wordt 'benadeeld' door leugens in zijn werk. 'Vooral als het gaat om het krijgen van het commitment van de klant', zegt Wolff die bij de Hypotheekshop hoofdzakelijk op basis van urenverklaring werkt. 'Er zijn klanten die zeggen: 'Ja, ik ga met je in zee.' Daar komen ze later op terug. De 'übershoppers' gaan vier tot zes partijen af om het maximale eruit te krijgen. Als je van het gezicht van de klant kunt aflezen dat hij toch niet met je in zee wil, scheelt dat veel extra werk.'

Businessclubs

Het is steeds moeilijker om een hypotheek te krijgen. En dat noopt sommige mensen ertoe om 'creatief' met de waarheid om te gaan. Zo zijn er businessclubs in Nederland waar ondernemers elkaar voor de vorm even in dienst nemen als ze een hypotheek nodig hebben. Dat doen ze op basis van een fictief inkomen, wat zoveel betekent als het tijdelijk rondschuiven van geld. Voor een maandje of wat, tot de hypotheek rond is.

Vaak bestaat het dienstverband alleen op papier en heeft de 'nieuwe' werknemer zelfs nog nooit een voet gezet in het bedrijf van zijn nieuwe werkgever. Is dit erg? Nee, beargumenteren deze zakenmensen. Tegenwoordig moet je als ondernemer wel je toevlucht nemen tot dit soort praktijken. Een DGA die al jaren een bloeiende onderneming met tien werknemers bestiert, heeft minder kans op een hypotheek dan zijn jongste bediende. Die loopt met een startsalaris en een contract waarvan de inkt nog niet droog is zo de bank uit met een hypotheek.

'Fraude binnen de regels', noemt trainer Gerard van den Berg deze werkwijze. 'Mensen anticiperen op strenge regelgeving en passen zich aan met allerlei creatieve constructies. Strikt genomen is het geen liegen, maar met de waarheid heeft het niets te maken. De situatie verandert pas als de ondernemer failliet gaat en zijn hypotheek niet meer kan betalen. Dan krijgt de geldverstrekker te maken met een aanzienlijke kostenpost.'

Liegen voor een hogere hypotheek

Gevalen van oplichting bij hypotheeken komen terecht bij De Nederlandse Vereniging van Banken. Woordvoerder Bart van Leeuwen: 'De meest voorkomende vorm van hy-



potheekfraude is het gebruik van valse en vervalste documenten bij de aanvraag, waarmee wordt geprobeerd een hogere hypotheek te krijgen. Verder komt frauduleuze bouwdepotuitbetaling voor, met gebruik van valse of vervalste nota's voor bijvoorbeeld een verbouwing. Mensen gebruiken het geld voor andere doeleinden terwijl het onderpand niet in waarde stijgt. Ook kennen we gevallen van hennepsteelt en illegale verhuur, waarbij dus de hypotheekvoorwaarden worden geschonden. In dat geval kan de bank de hypotheek opeisen.'

Bronnen

- De informatie in dit stuk is een bloemlezing afkomstig van diverse onderzoeken, gepubliceerd op verschillende (publieks)websites als: www.goedgevoel.be, www.hln.be, www.relatieblog.nl en www.leugenacademie.nl
- *Liegen loont!? Hoe duping delight in een marketingcontext kan leiden tot hogere verkoopcijfers.* Maarten S. Niemaeyer, Universiteit Twente, Enschede, 2006.