

**„Auf den Spuren der Wahrheit“
Versicherungsmissbrauch und wie Du Lügner erkennst**

02.04.2019

Know-How Börse Würzburg

RTL-Versicherungsdetektiv Timo Heitmann

Was Sie mitnehmen können



1. **Einleitung – für jeden was dabei:**
 - Für Harte unter uns: Blick ins StGB
 - Für Zweifler unter uns: was sagt der Branchenverband - GDV
 - Für Interessierte unter uns: Die Person Timo Heitmann

2. **Zahlen des GDV zum Versicherungsbetrug**

3. **Prüfraster: Was uns am Schadenereignis interessiert**
4. **Wie Sie Lügner mit Ihrem Bauchgefühl entlarven**
5. **Reid-Methode – umstritten aber auszugsweise interessant**

6. **Einblicke in „Die Versicherungsdetektive“ und unser Nutzen**

7. **Zeit für Fragen**

Blick ins StGB: Versicherungsbetrug?

Da können wir lange suchen....

§ 263 StGB - Betrug

(1) Wer in der Absicht, sich ... einen rechtswidrigen Vermögensvorteil zu verschaffen, das Vermögen eines anderen dadurch beschädigt, dass er durch Vorspiegelung falscher... Tatsachen einen Irrtum erregt..., wird ... bestraft.

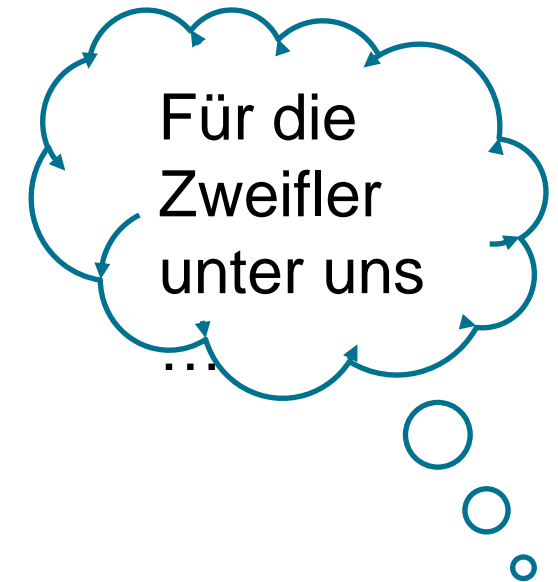


§ 265 StGB - Versicherungsmißbrauch

(1) Wer eine gegen Untergang, Beschädigung, Beeinträchtigung der Brauchbarkeit, Verlust oder Diebstahl versicherte Sache beschädigt, zerstört, in ihrer Brauchbarkeit beeinträchtigt, beiseite schafft oder einem anderen überlässt, um sich oder einem Dritten Leistungen aus der Versicherung zu verschaffen, wird mit Freiheitsstrafe bis zu drei Jahren oder mit Geldstrafe bestraft, wenn die Tat nicht in § [263](#) mit Strafe bedroht ist.

(2) Der Versuch ist strafbar.

GDV-Homepage: „Kein Unrechtsbewusstsein bei Versicherungsbetrug“



„Heute Abend sind die Versicherungsdetektive bei RTL wieder potentiellen Betrügern auf der Spur. In Teilen unserer Gesellschaft ist die Einstellung verbreitet, dass Versicherungsbetrug an sich nichts Schlimmes sei. Die finanziellen Schäden für das Kollektiv der Versicherten gehen dabei in die Milliarden – auch in Europa.“

„Der GDV schätzt, dass jährlich in Deutschland ein Schaden von rund vier Milliarden Euro entsteht – allein in der Schaden- und Unfallversicherung.“

Die Person: Timo Heitmann



36 Jahre alt

Bachelor of Arts (B.A.) Insurance

2003 bis heute Teil der Gothaer-Gemeinschaft

2008 bis 2016 Schadenregulierer

2010 bis heute „RTL Versicherungsdetektiv“ &
Leitung Schadenaußendienst Norddeutschland

Kontakt:

Gothaer Allgemeine Versicherung AG

Timo Heitmann
Gothaer Allee 1
50969 Köln

timo_heitmann@gothaer.de



23%

ALLER DEUTSCHEN

STIMMEN FOLGENDER AUSSAGE ZU:

„DAS MACHT FAST JEDER:

**EINMAL DIE VERSICHERUNG
ÜBERS OHR HAUFEN“**



STIMME ZU / STIMME VOLL UND GANZ ZU, BASIS: ALLE BEFRAGTEN

21%

ALLER DEUTSCHEN

STIMMEN FOLGENDER AUSSAGE ZU:

„ES IST IN MEINEN AUGEN

EIN KAVALIERSDELIKT

**WENN MAN DIE VERSICHERUNG EINMAL MEHR
BEZAHLEN LÄSST ALS UNBEDINGT NÖTIG WÄRE.“**



STIMME ZU / STIMME VOLL UND GANZ ZU, BASIS: ALLE BEFRAGTEN

ART DES VERSICHERUNGSBETRUGS



64%

SCHADEN LAG VOR,
DER NICHT VERSICHERT WAR,
SODASS DER WAHRE SCHADENVERLAUF
ETWAS ANDERS DARGESTELLT WURDE

33%

HÖHE DES SCHADENS
WAR ÜBERTRIEBEN

4%

SCHADEN ANGE-
GEBEN, DER GAR
NICHT EINGETRE-
TEN WAR

DIFFERENZEN VON 100% ERGEBEN SICH DURCH RUNDUNGEN, BASIS: TEILGRUPPE VERSICHERUNGSBETRÜGER

- in allen Gruppen unserer Gesellschaft verbreitet
- mindestens jeder Fünfte sieht hierin nur ein Kavaliersdelikt
- Folgen und Sanktionen des Betrugs werden von Vielen unterschätzt
- wahrscheinlich jeder zehnte Versicherungsschaden ist manipuliert (frei erfunden oder bewusst überhöhte Forderung)
- Jeder sechste Betrüger holt sich im Internet Tipps zum Versicherungsbetrug

Studie im Auftrag des GDV - Elektronikschäden



Wie viel % der **Ansprüche** sind **unbegründet**?

45 %

In wieviel % wurde bei **Laptopschäden** eine Betrugsabsicht nachgewiesen?

36 %

Wie hoch ist die **Rückzugsquote** der Ansprüche bei Ankündigung tieferer Ermittlungen?

9 % (GDV)
15% (SV Schweda)

Grenzen in der Schadenhöhe, unterhalb derer keine Plausibilitätsprüfungen zu erwarten sind, gibt es bei vielen Versicherern nicht mehr (zumindest nicht obligatorisch).



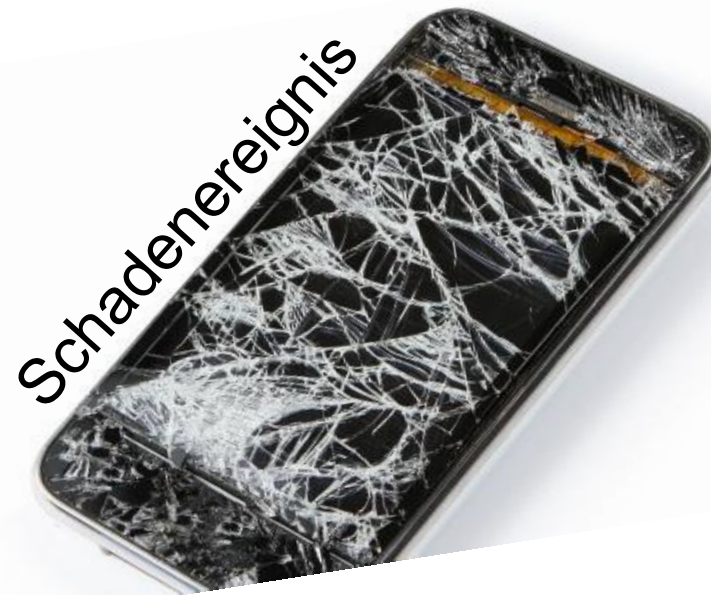
Ein Prüfraster rund um das Schadenereignis

Erfassen der Komplexität eines Schadenfalls und filtern von Anknüpfungspunkten für Ermittlungen

Erleben der Situation –
Glaubhaftigkeit/
Plausibilität

Schadenereignis
Kompatibilität -
Schadenbild

Interesse/Motivlage



Beziehung der
Beteiligten/
Betroffenen

Umstände/
Lebenssituation

Wie Sie Lügner mit Ihrem Bauchgefühl entlarven

Gothaer



Faktenlage und Motivlage sowie **Verhalten** des Befragten

**Faktenlage
und Motivlage**

Anknüpfungspunkte für Ermittlungen

Um die **Wahrheit von der Lüge unterscheiden** zu können, muss ich meinen Gesprächspartner zum „sprechen bringen“ – dessen Baseline wahrnehmen

Der Lügner verändert sich immer in seinem Verhalten!

**Erzählweise
und Mimik**

„Aspekte aus
der Reid-
Methode“



Ist die Schilderung glaubhaft vorgetragen?

Gothaer



1. Widerspruchsfreiheit

Die gesamte Aussage ist schlüssig, folgerichtig und frei von inneren Widersprüchen

2. Ungeordnete Erzählweise

Der Handlungsverlauf wird mit einer "natürlichen" Sprunghaftigkeit geschildert, die Aussage ist trotzdem schlüssig (Nachfragen sind sprunghaft möglich und bringen den Befragten nicht aus dem Konzept - weil es dort kein Konzept gibt)

3. Detailreichtum

Die gesamte Aussage enthält viele Einzelheiten und es sind genaue Angaben zur Handlung möglich, auch mit „Nebenkriegsschauplätzen“

Erzählweise als inhaltlicher Lügendetektor

Abweichungen von Baseline?



1. Dauer/Länge:

Lügen sind kürzer als die Wahrheit. Je mehr Informationen ich gebe, desto größer die Gefahr, das etwas auf mich zurückfällt

2. Detailreichtum:

Lügen speisen sich durch Allgemeinheiten und Tatsachen. Die Wahrheit lebt von der Einzelheit, der erlebten Szene

3. Distanz:

Lügen haben weniger Bezüge zu sich selbst. Es fehlt an „Ich“-Aussagen zu erlebten Gefühlen und Geschehnissen. **Emotionen** finden in Erzählung nicht statt. Auch auf Nachfrage nur stockend!

4. Vergessen:

Lügen kennen kein Vergessen. Häufiger sind eher kleinste Details, die erinnert werden. Die Wahrheit schämt sich nicht, Gedächtnislücken zuzugeben



Woran erkenne
ich einen Lügner?

Wie fühlt
sich ein
Lügner?

**Er hat Angst überführt zu werden
Er schämt sich innerlich für sein Verhalten**

Die Mimik des Lügners - vertrauen Sie Ihrem Bauch!



fear

- ① eyebrows raised and pulled together
- ② raised upper eyelids
- ③ tensed lower eyelids
- ④ lips slightly stretched horizontally back to ears

Angst erkennen wir instinktiv!

**Augen geöffnet
Mundwinkel nach hinten, leichte Öffnung**

Höhere Stimme



sadness

- ① drooping upper eyelids
- ② losing focus in eyes
- ③ slight pulling down of lip corners

Scham entspricht Trauer

**Oberes Augenlid senkt sich ab
Ebenso Mundwinkel
Blick ins Leere**

Leisere Stimme

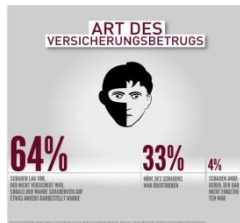
Einblicke in „Die Versicherungsdetektive“ und unser Nutzen

Der Betroffene möchte natürlich das „bekommen“ was ihm zusteht

Manchmal leider auch etwas mehr

Schaden da! Mit Meldung ist die Kugel aus dem Lauf.

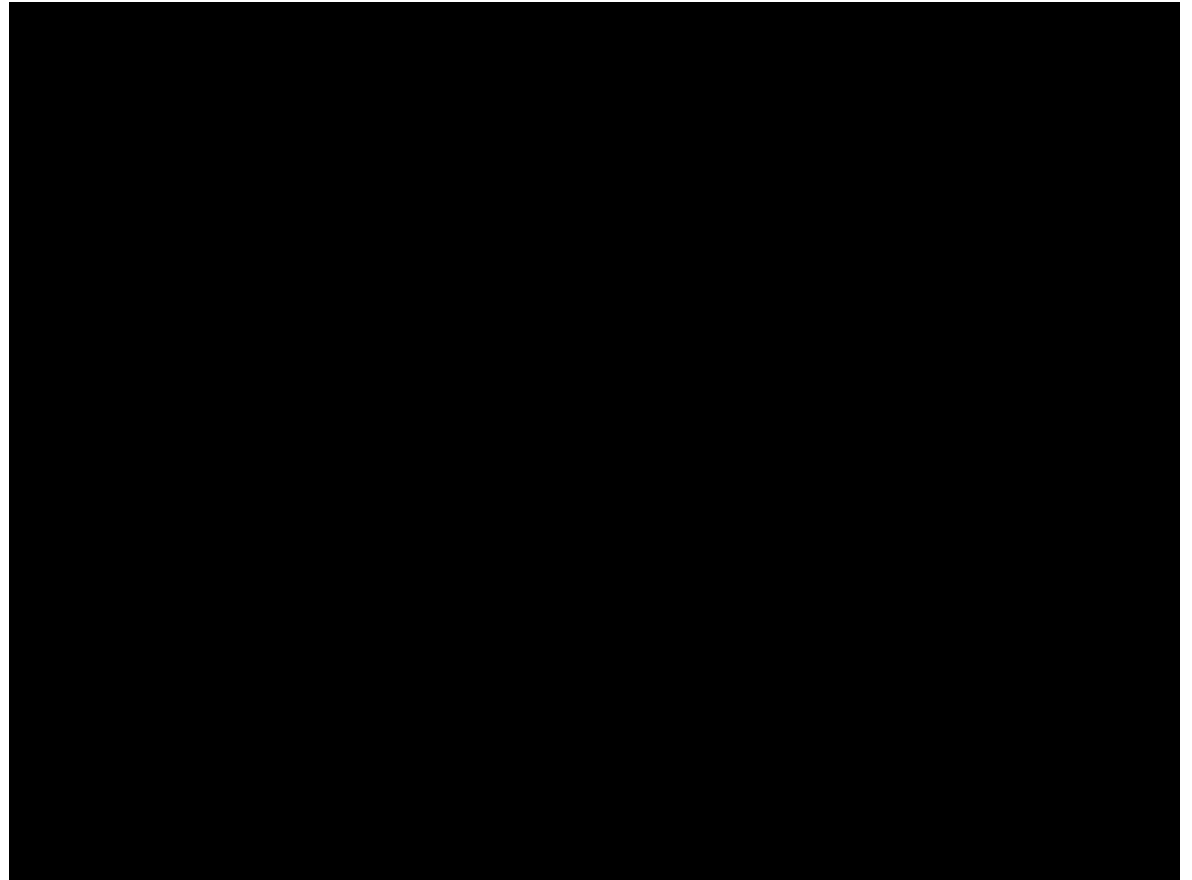
V-Betrug? Interessiert mich nicht!



„Aufmerksamkeit, Sensibilisierung und Aufklärung“

Was bewirken die Versicherungsdetektive?

- Durchschnittlich ca. 3 Mio. Zuschauer
- **Interesse** für Versicherung (vom Zuschauer aus)
- **Gefühl** „in einem Boot“ mit der Versicherungsbranche
- „**Wachrütteln**“ vieler Menschen, durch die ungeschönte Realität
- **Verständnis** für Regulierung



➡ Funktioniert natürlich nicht ohne gewissen Unterhaltungsfaktor

Was bewirken die Versicherungsdetektive?



Versicherungsdetektive

Google-Anzeige
Pflegestufe 1,2 oder 3
Wir informieren Sie über Ihre Ansprüche zu Pflegehilfsmitteln
pflege-paket.de/Pflegestufe

"Die Versicherungsdetektive - Der Wahrheit auf der Spur"- Inhalt

22.07.14 10:52



Patrick Hufen, Ralph Schweda und Timo Heitmann

Feines Näschen für Versicherungsbetrüger
Eine ausversehen zerschossene Fensterscheibe, eine vom ungestümen, jungen Hund zerbissene Wasserleitung oder ein Flatscreen-Fernseher, der die Spielzeuggattake des Kleinkindes nicht überstanden hat – wer seine Versicherung betrügen will, muss ganz schön einfallreich sein. Trotzdem sind sich 40 Prozent der Deutschen sicher, dass sie nicht erwischt werden. Mehrere tausend Fälle werden den Versicherungsunternehmen jährlich gemeldet, jeder 10. Schadenfall ist frei erfunden oder manipuliert. Genau dann kommen diese drei zum Einsatz: Die Versicherungsdetektive Patric Ralph Schweda und Timo Heitmann.

Auch in der neuen Staffel der Versicherungsdetektive hat das Trio wieder ein feines Näschen dafür, Versicherungsabzockern auf die Schliche zu kommen. Akribisch recherchieren Patrick Hufen und Tim Heitmann jeden Fall, decken mit ihrem unschlagbaren Bauchgefühl jeden noch so scheinbar durchdach Betrugsplan auf. Wo das allein nicht hilft, unterstützt sie der Sachverständige Ralph Schweda, der auch diesem Jahr wieder mit spektakulären Experimenten in seinem Speziallabor in Alfter bei Bonn jeden no kleinen Täuschungsversuch auffliegen lässt. Je dreister die Methode, desto angespornter sind die Versicherungsdetektive, dabei die Wahrheit ans Licht zu bringen.

Allerdings beweisen Timo Heitmann und Patrick Hufen vor allem in heiklen Situationen Fingerspitzengefühl. Schließlich geht es hier um echte Kunden und echte Fälle. Wenn also schnelle, unbürokratische Entscheidungen nötig sind, dann unternimmt das Trio alles, um den Geschädigten schnell zu helfen.

„Die Drei kämpfen für Gerechtigkeit – denn durch Versicherungsbetrug entsteht der Branche jedes Jahr ein Schaden in Höhe von rund 4 Milliarden EUR und den zahlt jeder mit. Deshalb steht auf Versicherungsbetrug auch bis zu 10 Jahre Gefängnis und die Unternehmen rüsten immer weiter auf, schicken Schadenaußenregulierer zu Hausbesuchen.“

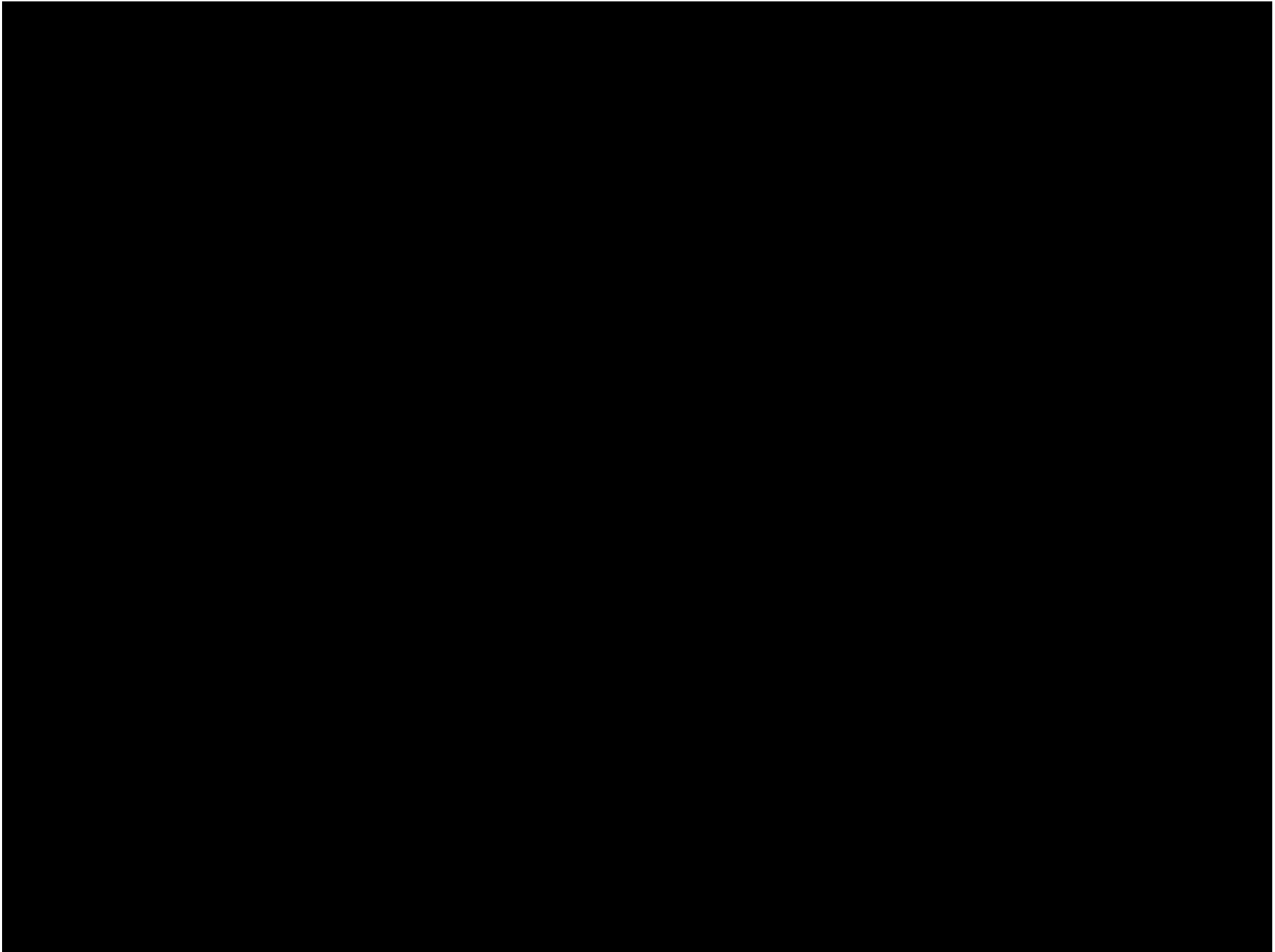
5. Staffel ab dem 11. August 2014
Die Drei kämpfen für Gerechtigkeit – denn durch Versicherungsbetrug entsteht der Branche jedes Jahr ein Schaden in Höhe von rund vier Milliarden Euro und den zahlt jeder mit. Deshalb steht auf Versicherungsbetrug auch bis zu zehn Jahre Gefängnis und die Unternehmen rüsten immer weiter auf, schicken Schadenaußenregulierer zu Hausbesuchen.

Timo Heitmann wird regelrecht bedroht Ein unheimlicher Fall

RTL begleitet die Versicherungsdetektive bei ihren spannenden Ermittlungen und zeigt ab Montag, 11. August 2014, 21.15 Uhr zunächst vier Folgen von "Die Versicherungsdetektive – Der Wahrheit auf der Spur".

Die vierte Staffel von "Die Versicherungsdetektive – Der Wahrheit auf der Spur" sahen im Sommer 2013 durchschnittlich 3,05 Millionen Zuschauer ab 3 Jahren. Das entspricht einem Marktanteil von 14,5 Prozent in der jungen Zielgruppe (14 bis 59 Jahre).

Was bewirken die Versicherungsdetektive?



Ob ich noch etwas erzählen soll ?

Überzeugt – im Sommer 2019 guck ich rein



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

