

Position Paper Consumentenbond over online fraude

In 2021 werd Nederland overspoeld door een golf van bankhelpdeskfraudegevallen, toen nog spoofing geheten. Consumenten die aan deze fraudevorm ten prooi vallen, raken vaak al hun spaargeld kwijt. Wat ons opviel was het gemak en de snelheid waarmee deze fraude kon plaatsvinden en de totale afwezigheid van juridische bescherming van de slachtoffers. Sindsdien pleiten we voor meer en betere technische maatregelen en voor betere regels.

Wat we ook doen

De Consumentenbond doet regelmatig panelonderzoeken onder leden en niet-leden naar de gevolgen van online fraude(pogingen). We schrijven hierover in onze bladen, op de website en we delen de resultaten met onze partners. Op basis van meldingen van consumenten onderzoeken we de laatste fraudevormen en we bespreken de modus operandi hiervan met de relevante partijen.

Online fraude is een veelkoppig monster en kan alleen effectief worden bestreden als alle publieke en private partners hierin samenwerken en verantwoordelijkheid nemen. Om die reden onderschrijven we de noodzaak van de Integrale Aanpak Online Fraude (IAOF) en hebben we zitting in de Kerngroep IAOF en in de Werkgroep Hulp aan Slachtoffers.

Om het tegengaan van online fraude structureel succesvol te laten zijn, doen we een aantal aanbevelingen:

- Wij onderschrijven de motie Michon-Derkzen c.s.¹ en zouden graag zien dat de IAOF wordt ondergebracht in een centrale instantie met een eigen bestuur en middelen. Het doel van deze ‘hub’ moet zijn het verzamelen en delen van kennis en het aansturen en coördineren van snelle interventies door de gehele fraudeketen.
- We willen af van de vrijblijvendheid bij deelname aan de IAOF. Er geldt een aantoonbare inspanningsverplichting. Met name de sociale-mediaplatforms moeten volgens ons een flinke stap extra zetten bij het aanpakken van nepaccounts, nepprofielen, nepadvertenties en de faciliteiten voor online criminelen om eenvoudig informatie uit te wisselen. Een mogelijkheid om deelnemers tot aantoonbare inspanningen te verplichten, is de ondertekening van een convenant.

¹ <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/moties/detail?id=2024Z19126&did=2024D45477>

- Meer aandacht voor de slachtoffers. Zorg voor één duidelijk, centraal meldpunt dat kan zorgen voor de benodigde ondersteuning en stel daar ook voldoende mensen en middelen voor beschikbaar. Ook hier onderschrijven we de motie Michon-Derkzen c.s. die verzoekt om de doorontwikkeling van de Fraudehelpdesk mee te nemen bij het doorontwikkelen van de IAOF.
- Meer regie bij de slachtoffers. Vraag wat ze willen en handel daarnaar. We onderschrijven hierin de motie Mutluer² en zouden daarbij graag zien dat de 'Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude' (PNBF) bekender wordt bij het grote publiek en wordt omgevormd naar een volwaardige civielrechtelijke route om als consument je schade te kunnen verhalen bij de oplichter. Om te voorkomen dat benadeelde consumenten het recht in eigen hand gaan nemen, zou je kunnen verplichten om gebruik te maken van een professionele partij.
- Deelname aan de PNBF is nu op basis van vrijwilligheid en de payment service providers doen niet mee. Ook worden er centraal geen cijfers bijgehouden, waardoor het effect van de regeling niet zichtbaar is. Betere statistieken zouden volgens ons meer inzicht bieden.
- Bewustwording en preventie bij consumenten is en blijft belangrijk. Het is goed dat daar al veel aandacht voor is. We vragen de overheid ook om daarbij aandacht te geven aan het heersende taboe rondom online fraude. Bijvoorbeeld door het starten van een overheids campagne. Slachtoffers van online fraude zijn vaker dan bij andere fraudevormen geneigd om zichzelf de schuld te geven of ze krijgen de schuld toegeschoven door de naaste omgeving. Je bent echter het slachtoffer van goed voorbereide, zware criminaliteit en zeker niet de eerste. Jong, oud, hoog of laag opgeleid. Iedereen kan het overkomen.

Mocht u vragen hebben over deze position paper of in gesprek willen over (een van) de aanbevelingen, dan zijn we hier vanzelfsprekend graag toe bereid.

Mark Drabbe, Belangenbehartiger online fraude, mdrabbe@consumentenbond.nl

Mahir Alkaya, Adviseur Public Affairs, malkaya@consumentenbond.nl

² <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/moties/detail?id=2024Z20422&did=2024D48140>