

Webshop-oplichters soms maandenlang actief, pleidooi voor 'digitale ME'

Vandaag, 08:00

Oplichting door frauduleuze webwinkels is al jaren een probleem, maar een waterdichte oplossing is er nog steeds niet. Criminelen van wie bekend is dat ze mensen oplichten, kunnen soms maandenlang hun gang gaan voordat hun winkel uit de lucht wordt gehaald.

Na tips van oplichtingslachtoffers vond de NOS meerdere webwinkels waar de politie voor waarschuwt en waarover soms wel honderden klachten te vinden zijn, maar die nog steeds online zijn.

Volgens betrokken bedrijven en organisaties moet er meer gebeuren om dit soort oplichting tegen te gaan. "Wij pleiten voor een digitale ME", zegt Wijnand Jongen van Thuiswinkel.org, die bonafide webwinkels vertegenwoordigt. "Als er op straat iets gebeurt, dan stuur je de Mobiele Eenheid erop af en die grijpt dan in." Online ontbreekt het daaraan, vindt hij. "De politie geeft er geen prioriteit aan."

Ook Betaalvereniging Nederland, betaalverwerker Mollie, brancheorganisatie WebwinkelKeur en de Fraudehelpdesk pleiten voor een betere aanpak van internetoplichting. "Een overkoepelende aanpak zou welkom zijn", zegt Mollie-directeur Gaston Aussems. "De vele partijen die betrokken zijn bij de betaalketen werken nu onvoldoende samen."

Sportfanaat Niels Koelewijn werd slachtoffer van zo'n malafide webwinkel:

'Als ik rustig op mijn gemakje meer webshops had bekeken, dan was ik niet opgelicht'

Mede door de coronacrisis steeg het aantal aangiften van aan- en verkoopfraude dit jaar met 37 procent ten opzichte van vorig jaar, blijkt uit cijfers van de politie. Daarbij gaat het om alle soorten fraude, dus naast frauduleuze webwinkels ook om bijvoorbeeld fraude op Marktplaats. Ook volgens andere betrokkenen groeit het probleem in omvang.

De politie ziet bij de aanpak ook een rol weggelegd voor het online winkelende publiek. "We draaien nu de wereld om: iedereen koopt van alles via internet en in de meeste gevallen gaat dat ook goed", zegt Gijs van der Linden van het Landelijk Meldpunt Internetoplichting (LMIO) van de politie. "Maar als het misgaat, moeten anderen dat opeens oplossen."

Volgens Van der Linden zijn er voor een consument verschillende manieren om te controleren of een webwinkel betrouwbaar is. Om te voorkomen dat je mogelijk zelf slachtoffer wordt, kan je bijvoorbeeld op [de website van de politie](#) controleren of een webshop is aangemerkt als onbetrouwbaar.

'Iedere schakel in de keten heeft een rol'

Ook adviseert de politie consumenten om te betalen met creditcard, of pas te betalen op het moment dat het product binnen is. Van der Linden: "Op het moment dat de consument die verantwoordelijkheid niet pakt, dan heeft het geen zin." Volgens hem heeft iedere schakel in de verkoopketen een belangrijke rol. "Dat kunnen betaaldiensten zijn, of hostingpartijen, die moeten ook heel scherp zijn op wie ze toelaten en wie niet."

Maar die organisaties vinden het juist lastig om in te grijpen zonder dat de politie een site aanmerkt als malafide. Van de buitenkant is moeilijk met zekerheid te zeggen of er inderdaad sprake is van oplichting, omdat veel illegale winkels er ook heel professioneel uit kunnen zien.

Volgens hen zou er een database moeten zijn waarin frauduleuze websites worden gemeld. Daarna kan bijvoorbeeld een hostingprovider hem uit de lucht halen, of kan een bedrijf dat betalingen verwerkt transacties blokkeren.

Gevoelsmatige oplichting

Iedereen die betrokken is bij het probleem, erkent dat het lastig is om vast te stellen of er sprake is van oplichting. Dat blijkt ook uit de meldingen van internetshoppers.

Volgens het LMIO kwamen er vorig jaar tussen de 7000 en 8000 meldingen binnen van oplichting via webshops. De helft daarvan werd later ingetrokken omdat er toch een product geleverd werd, of dat het geld uiteindelijk werd geretourneerd.

“

Bij oplichting moet er sprake zijn van een opeenstapeling van leugens.

Gijs van der Linden, Landelijk Meldpunt Internetoplichting

"Vaak voelen mensen zich opgelicht, omdat er niks wordt geleverd", zegt Van der Linden. "Maar bij oplichting moet er sprake zijn van een opeenstapeling van leugens: iemand die er een gewoonte van maakt en dat met opzet doet, met het doel om mensen geld af te troggelen. Als ik een keer niet lever, is dat niet meteen strafbare oplichting."

Dat maakt het moeilijk voor de politie om in te schatten wanneer er daadwerkelijk sprake is van een strafbaar feit. Ondertussen wordt er wel gewerkt aan nieuwe manieren om daar beter zicht op te krijgen. Dit najaar start de politie een pilot waarbij alle meldingen stuk voor stuk worden behandeld door middel van kunstmatige intelligentie.

'Ben géén oplichter'

Hoe moeilijk het kan zijn om oplichting te onderscheiden van andere problemen bij een webwinkel, weet een anonieme eigenaar van een webwinkel die op maat gemaakte telefoonhoesjes belooft. "We laten onze producten drukken in China en sturen het dan naar Nederland", zegt hij. Nederlanders zijn die langere levertijd niet gewend, stelt hij. "Door de coronacrisis liep de bezorgtijd verder op dan normaal."

Veel mensen geven daarom negatieve reviews en doen zelfs meldingen de politie, maar hij is géén oplichter, bezweert hij. "In de meeste gevallen maken we mensen gewoon blij met hun product en anders krijgen ze hun geld terug." Dat de politie [waarschuwt](#) voor zijn winkel als je het adres bij hen intikt, vindt hij vreemd. "Ze mogen best langskomen voor een bakje koffie zodat ik het kan uitleggen."