



Integrale aanpak
online fraude

Factsheet

Meldpunten online fraude

Naar welke organisatie verwijst ik
voor de best passende hulp?



Factsheet meldpunten online fraude

Online fraude is een groeiend maatschappelijk probleem dat leidt tot financiële, emotionele en psychische schade bij slachtoffers en hun omgeving. Binnen de integrale aanpak online fraude werken diverse organisaties samen om slachtofferschap van online fraude zoveel mogelijk terug te dringen. Desondanks is het voorkomen van slachtofferschap niet altijd mogelijk. ‘Hulp aan slachtoffers’ is dan ook een belangrijk thema binnen de integrale aanpak. Organisaties kijken daarin samen hoe ze de onderlinge samenwerking op het gebied van hulp en ondersteuning kunnen verbeteren, zodat slachtoffers van online fraude de best passende hulp krijgen.

Er zijn in Nederland diverse organisaties waar slachtoffers van online fraude melding kunnen doen. Sommige daarvan zijn specifiek bedoeld voor het melden van één fraudevorm, terwijl andere openstaan voor alle vormen van fraude. Voor hulp of ondersteuning geldt hetzelfde: waar het ene meldpunt veel kennis heeft over één fraudevorm, heeft een ander meldpunt kennis van verschillende fraudevormen. Dat betekent dat de situatie van het slachtoffer bepaalt waar hij melding moet doen of de best passende hulp kan krijgen. Maar hoe kom je er als medewerker van zo'n meldpunt achter naar welk meldpunt je doorverwijst voor de best passende hulp?

Naar wie verwijs ik voor de best passende hulp?

Deze factsheet helpt die vraag te beantwoorden. Het geeft van zeven organisaties, onder meer, weer wat ze kunnen betekenen voor slachtoffers en voor welke vormen van fraude er hulp en/of ondersteuning geboden wordt. Ook bevat het document per organisatie een aantal vragen die je zou kunnen stellen om te achterhalen of doorverwijzen naar deze partij het slachtoffer kan helpen. Het huidige document bevat informatie over de volgende organisaties: banken, Politie, Fraudehelpdesk (FHD), Slachtofferhulp Nederland (SHN), Autoriteit Consument en Markt (ACM), Autoriteit Financiële Markten (AFM), Centraal Meldpunt Identiteitsfraude (CMI) en Consumentenbond.



Leeswijzer van deze factsheet:

Organisatie	Organisatie.
Kern	Kernachtige beschrijving werkzaamheden organisatie.
Onderscheidend	Onderscheidende werkzaamheden organisatie: wat onderscheidt deze organisatie van de andere organisaties?
Type fraude	Type fraude waarvoor hulp geboden wordt.
Type hulp	Type hulp die geboden wordt.
Hoe?	Hoe kun je contact opnemen met de organisatie?
Wanneer?	Wanneer nemen mensen waarschijnlijk contact op met de organisatie? Dit betekent niet dat dit het enige moment is waarop de melder zich hier kán melden.
Vragen	Welke onderscheidende vragen zijn er om te bepalen of iemand doorverwezen moet worden naar een organisatie? Doorverwijzen naar deze organisatie kan verstandig zijn indien er op ten minste één van deze vragen 'ja' wordt geantwoord.

← Inleiding

MELDPUNTEN

Bank



Politie



Slachtofferhulp Nederland (SHN)



Fraudehulpdesk (FHD)



Centraal Meldpunt Identiteitsfraude (CMI)



Autoriteit Financiële Markten (AFM)



Autoriteit Consument en Markt (ACM)



Consumentenbond



MELDPUNT

Bank



Politie



Slachtofferhulp Nederland (SHN)



Fraudehulpdesk (FHD)



Centraal Meldpunt Identiteitsfraude (CMI)



Autoriteit Financiële Markten (AFM)



Autoriteit Consument en Markt (ACM)



Consumentenbond



Bank

Kern

De bank is het eerste contactpunt als er in het betalingsverkeer van hun klanten iets gebeurt dat mogelijk frauduleus is.

Onderscheidend

- De bank is de enige die kan proberen het geld veilig te stellen. Dat doen ze door contact op te nemen met de bank waar het geld naartoe gestuurd is. De bank zal verzoeken het geld veilig te stellen en te retourneren. Dit lukt echter slechts in zéér beperkte gevallen.
- De bank is de enige die kan aangeven of de fraudeur de klant mogelijk nog meer geld afhandig kan maken of (mogelijk) nog steeds toegang heeft tot/zijn haar bankgegevens. Door contact op te nemen met de bank kan de klant zijn onzekerheid hierover verminderen of kwijtraken. Als het gaat om schadebeperking hanteren banken een proactieve benadering, indien de fraude door de bank zelf gedetecteerd wordt. Dat gebeurt echter slechts in beperkte gevallen.
- Schadevergoeding voor klanten. De bank kan overgaan tot financiële compensatie van de melder. Dit geldt in principe niet als de klant zelf het bedrag heeft overgemaakt, met uitzondering van bankhulpdeskfraude (waarbij de oplichter zich voordoet als een medewerker van de bank). De voorwaarden die gelden bij compensatie van bankhulpdeskfraude zijn te vinden in het coulancekader. Als het de oplichter is die het geld heeft overgemaakt, en de klant zich aan de veiligheidsregels van de bank heeft gehouden, dan komt de klant in principe in aanmerking voor schadevergoeding. De klant dient hiervoor z.s.m. contact op te nemen met de eigen bank. Daarnaast kan de bank helpen bij schadeverhaal door NAW-gegevens te verstrekken op basis van de PNBF-procedure (Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude).

Type fraude

Alle soorten fraude

Type hulp

- Praktische hulp: mogelijk veiligstellen geld, hoewel zéér kleine kans
- Algemene informatie over fraude

Hoe?

- Bereikbaarheid: telefonisch, per mail of via de website van de bank van de melder.

Wanneer?

Tijdens of meteen nadat fraude heeft plaatsgevonden.

Vragen aan de melder

- Ziet u een afschrijving(en) die u niet herkent of niet zelf heeft uitgevoerd?
- Heeft u uw bankgegevens verstrekt? Denk bijvoorbeeld aan uw pincode, inlogcode of signeercodes.
- Heeft u uw betaalpas aan iemand anders gegeven?
- Heeft u software geïnstalleerd om iemand mee te laten kijken op uw computer of mobiele telefoon?



MELDPUNT

Bank



Politie



Slachtofferhulp Nederland (SHN)



Fraudehelpdesk (FHD)



Centraal Meldpunt Identiteitsfraude (CMI)



Autoriteit Financiële Markten (AFM)



Autoriteit Consument en Markt (ACM)



Consumentenbond



Politie

Kern

De politie biedt hulp en ondersteuning aan melders door het bieden van een (online) aangiftemogelijkheid en opsporing. De politie doet strafrechtelijk onderzoek en biedt een aantal opties voor schadeverhaal aan.

Het doen van aangifte is is noodzakelijk voor vervolgstappen op gebied van schadeverhaal of -compensatie. Een melding hoeft niet altijd gepaard te gaan met aangifte. Politie kan alleen wanneer er sprake is van een strafbaar feit.

Onderscheidend

- De politie is de enige bij wie je aangifte kan doen van een strafbaar feit.
- De politie is de enige die strafrechtelijk onderzoek kan doen op basis van een aangifte.
- De politie is de enige die tot opsporing kan overgaan.

Type fraude

Alle soorten fraude

Type hulp

- Praktische hulp: aangifte
- Algemene informatie over fraude

Hoe?

- **Website:** via politie.nl kan aangifte worden gedaan.
- **Fysiek:** op het lokale politiebureau tijdens (lokale) openingstijden.
- **Telefonisch:** als mensen twijfelen of ze slachtoffer zijn van fraude, kunnen ze bellen naar 0900- 8844.

Wanneer?

Tijdens of meteen nadat fraude heeft plaatsgevonden.

Vragen aan de melder

- Is er sprake van een strafbaar feit?
- Wilt u ervoor zorgen dat de daders worden opgespoord en uzelf of anderen geen slachtoffer (meer) worden van deze dader(s)?
- Wilt u de schade verhalen of compenseren?



MELDPUNT

Bank



Politie



Slachtofferhulp Nederland (SHN)



Fraudehulpdesk (FHD)



Centraal Meldpunt Identiteitsfraude (CMI)



Autoriteit Financiële Markten (AFM)



Autoriteit Consument en Markt (ACM)



Consumentenbond



slachtoffer
HULP
NEDERLAND

Slachtofferhulp Nederland (SHN)

Kern

SHN biedt psychosociale, praktische en juridische hulp of ondersteuning aan het slachtoffer. Slachtofferhulp Nederland geeft informatie en advies aan melders en kan hen verder helpen.

Onderscheidend

- SHN onderscheidt zich van andere organisaties door de combinatie van psychosociale, juridische en praktische ondersteuning.
- SHN biedt verschillende vormen van (online) lotgenoten-contact voor slachtoffers van fraude.
- Proactieve benadering ten aanzien van psychosociale hulp en/of ondersteuning.

Type fraude

- Alle vormen van horizontale fraude (fraude gericht tegen burgers, financiële instellingen of bedrijven).
- Slachtoffers van een aantal specifieke vormen van fraude worden na aangifte actief benaderd. Dat geldt onder meer voor slachtoffers van identiteitsfraude, phishing, fraude met online aankopen en datingfraude

Type hulp

- Psychosociale hulp
- Ondersteuning bij schadevergoeding
- Ondersteuning in het strafproces

Hoe?

- **Telefonisch:**
 - Proactief, automatisch na aangifte. Mensen worden gebeld.
 - Actief, via 0900-0101. Hier kunnen mensen naar bellen. Van maandag t/m vrijdag: 8.00 tot 20.00 uur. Zaterdag: 10.00 tot 17.00 uur
- **Website en sociale media:** chat en info website. www.slachtofferhulp.nl
Hier kan ook een terugbelverzoek worden ingediend. Er wordt dan binnen vijf werkdagen telefonisch contact opgenomen. Vaak met een anoniem telefoonnummer.
- **Persoonlijk:** Fysiek, telefonisch/online, of hybride (bv. fysiek én telefonisch).

Wanneer?

Nadat fraude heeft plaatsgevonden.

Vragen aan de melder

- Heeft u behoefte aan psychosociale of praktische hulp?
- Heeft u behoefte aan een luisterend oor of iemand aan wie u uw verhaal kwijt kunt?
- Heeft u behoefte aan contact met lotgenoten?
- Heeft u behoefte aan juridische hulp?



MELDPUNT

Bank



Politie



Slachtofferhulp Nederland (SHN)



Fraudehelpdesk (FHD)



Centraal Meldpunt Identiteitsfraude (CMI)



Autoriteit Financiële Markten (AFM)



Autoriteit Consument en Markt (ACM)



Consumentenbond



FRAUDEHELPDESK.nl

Fraudehelpdesk (FHD)

Kern

De Fraudehelpdesk is een meld- en contactpunt waar je als slachtoffer terecht kunt voor een eerste advies, een luisterend oor en een doorverwijzing.

Naar de FHD kan ook verwezen worden wanneer je als meldpunt niet goed weet hoe het slachtoffer nog verder geholpen kan worden.

Onderscheidend

Generieke kennis, informatie en advies over alle fraudevormen en organisaties die daarbij kunnen helpen.

Type fraude

Alle vormen van horizontale fraude (fraude gericht tegen burgers, financiële instellingen of bedrijven).

Type hulp

- Algemene informatie over fraude
- Praktische hulp: algemene melding doen fraude

Hoe?

- **Telefonisch:** bereikbaar via 088-786 7372. Bereikbaar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 09:00-12:00 en van 13:00-15:00 uur. Op woensdag bereikbaar van 13:00-15:00 uur. Bereikbaarheidstijden kunnen variëren. Kijk voor actuele tijden op deze websitepagina.
- **Website:** www.fraudehelpdesk.nl (hier kan 24/7 melding gedaan worden).

Wanneer?

Nadat fraude heeft plaatsgevonden.

Vragen aan de melder

- Wilt u algemene informatie en advies over online fraude en mogelijk slachtofferschap daarvan?
- Is de persoon al overal geweest, maar wordt hij nergens afdoende geholpen en weet je zelf ook niet (meer) hoe je de persoon kan helpen?



MELDPUNT

Bank



Politie



Slachtofferhulp Nederland (SHN)



Fraudehelpdesk (FHD)



Centraal Meldpunt Identiteitsfraude (CMI)



Autoriteit Financiële Markten (AFM)



Autoriteit Consument en Markt (ACM)



Consumentenbond



Rijksdienst voor Identiteitsgegevens
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Centraal Meldpunt Identiteitsfraude (CMI)

Kern

Het CMI geeft tips en adviezen om identiteitsfraude te voorkomen en ondersteunt slachtoffers om het misbruik te stoppen en de gevolgen te herstellen.

Onderscheidend

Expertise op het gebied van identiteitsfraude met unieke ketensamenwerking binnen de overheid.

Type fraude

Identiteitsfraude

Type hulp

- Praktische hulp bij identiteitsfraude
- Specifieke informatie over identiteitsfraude

Hoe?

- **Website:** Burgers doen schriftelijk melding via de website: www.rvig.nl/cmi.
- **Mail:** cmi@rvig.nl
- Via de ontvangstbevestiging krijgt de burger het rechtstreekse telefoonnummer van het CMI toegestuurd. Dit is 070-426 64 44 (dit tel. nummer staat niet op de website).
- **Algemeen:**
 - E-mail: info@rvig.nl.
 - Tel. nr.: 088 900 1000

Wanneer?

Nadat fraude heeft plaatsgevonden.

Vragen aan de melder

- Is er iets met uw persoonsgegevens gebeurd of verwacht u dat dit gaat gebeuren omdat u identiteitsgegevens heeft verstrekt?
- Is er bijvoorbeeld op uw naam een telefoonabonnement, bankrekening, lening of contract afgesloten?
- Heeft u een melding van de overheid gekregen die u niet herkent? Bijvoorbeeld een opmerkelijke bekeuring of aanslag van de belastingdienst?
- Heeft u rekeningen ontvangen voor producten (of diensten) die u niet zelf heeft besteld?



MELDPUNT

Bank



Politie



Slachtofferhulp Nederland (SHN)



Fraudehelpdesk (FHD)



Centraal Meldpunt Identiteitsfraude (CMI)



Autoriteit Financiële Markten (AFM)



Autoriteit Consument en Markt (ACM)



Consumentenbond



Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Kern

De AFM is een onafhankelijke toezichthouder die toezicht houdt op de financiële markten. Ze behandelt klachten van consumenten en beleggers over de financiële markt (krediet- en beleggingsfraude) en beantwoordt vragen hierover. Consumenten kunnen bij de AFM melding doen van slachtofferschap bij krediet- en beleggingsfraude.

Onderscheidend

- AFM doet, als enige, onderzoek naar partijen die beleggings- en kredietfraude plegen.
- AFM stelt een 'zwarte lijst' op met partijen die zich schuldig maken aan beleggings- en kredietfraude. Hiermee proberen ze (herhaald) slachtofferschap te voorkomen.

Type fraude

Krediet- en beleggingsfraude

Type hulp

- Specifieke informatie over krediet- en beleggingsfraude
- Praktische hulp: melding krediet- en beleggingsfraude doen

Hoe?

- **Telefonisch:** 0800-540 0540. Bereikbaar op maandag, woensdag en donderdag van 10:00-13:00 uur
- **Website:** Meldpunt Financiële Markten: bereikbaar via contactformulier
- **Mail:** Meldpunt Financiële Markten info@afm.nl. Hier kunnen consumenten ook terugbelverzoeken doen.

Wanneer?

Nadat fraude heeft plaatsgevonden.

Vragen aan de melder

- Bent u slachtoffer geworden van financiële fraude, bijvoorbeeld krediet- en beleggingsfraude?
- Wilt u ervoor zorgen dat anderen niet ook slachtoffer worden van krediet- en beleggingsfraude door deze dader(s)?



MELDPUNT

Bank



Politie



Slachtofferhulp Nederland (SHN)



Fraudehelpdesk (FHD)



Centraal Meldpunt Identiteitsfraude (CMI)



Autoriteit Financiële Markten (AFM)



Autoriteit Consument en Markt (ACM)



Consumentenbond



Autoriteit Consument & Markt



Autoriteit Consument en Markt (ACM)

Kern

De ACM is een onafhankelijke toezichthouder die zich sterk maakt voor goed werkende markten voor mensen en bedrijven. De ACM houdt met dat doel toezicht op de mededinging, een aantal specifieke sectoren en het consumentenrecht.

Onderscheidend

- De ACM richt zich specifiek op de consument. Haar focus ligt daarmee, meer dan bij andere partijen, op aan- en verkoopfraude en oneerlijke handelspraktijken.
- De ACM geeft praktisch juridisch advies aan consumenten en ondernemers over hun rechten en plichten.

Type fraude

- Aan- en verkoopfraude
- Oneerlijke handelspraktijken en misleiding consument

Type hulp

- Juridische hulp: voor ondernemers, over concurrentie-regels of consumentenrecht. En voor consumenten over problemen bij niet-zakelijke aankopen waarbij de consument er met het bedrijf niet uitkomt (via ACM ConsuWijzer).
- Specifieke informatie over aan- en verkoopfraude.

Hoe?

- **Telefonisch:**
 - *Consumentenloket:* ACM ConsuWijzer, bereikbaar op werkdagen tussen 09.30 en 12.30 uur en 13.30 tot 16.00 uur op het nummer 088-0707070. Ook werkt keuzeoptie 1 op het nummer van de ACM (070-7222000).
 - *Bedrijven- en hulpverlenersloket:* elke werkdag geopend tussen 09.00 en 12.00 uur en 13.00 tot 17.00 uur. Het kan zijn dat er een voicemailmogelijkheid volgt. Er wordt dan zo snel mogelijk teruggebeld, maar dat kan in tijden van drukte een aantal dagen duren. Het Bedrijvenloket is telefonisch bereikbaar via 070-7222000 (keuzemenu optie 2 of 3).
- **Website:** 24/7. Gebruik van het vraag- en meldformulier op de website.

Wanneer?

Nadat fraude heeft plaatsgevonden.

Vragen aan de melder

- Bent u als consument slachtoffer geworden van oneerlijke handelspraktijken/misleidende en/of agressieve verkoop?
- Wilt u ervoor zorgen dat anderen niet ook slachtoffer worden van deze dader(s)?
- Wilt u weten wat uw rechten en plichten zijn als consument/ondernemer?
- Heeft u, als ondernemer of consument, behoefte aan praktisch juridisch advies?



MELDPUNT

Bank



Politie



Slachtofferhulp Nederland (SHN)



Fraudehelpdesk (FHD)



Centraal Meldpunt Identiteitsfraude (CMI)



Autoriteit Financiële Markten (AFM)



Autoriteit Consument en Markt (ACM)



Consumentenbond




**Consumenten
bond**

Consumentenbond

Kern

De Consumentenbond heeft contact met slachtoffers en adviseert ze over hun rechten en verhaalsmogelijkheden. Daarnaast verzamelt en onderzoeken ze (nieuwe) fraudevormen en delen ze de resultaten hiervan met consumenten en andere stakeholders.

Onderscheidend

- Adviseert consumenten over hun rechten en verhaal-mogelijkheden.
- Biedt, indien mogelijk, bemiddeling aan leden.

Type fraude

Alle vormen van horizontale fraude (fraude gericht tegen burgers, financiële instellingen of bedrijven).

Type hulp

- Juridische hulp voor leden
- Algemene informatie over fraude

Hoe?

- **Telefonisch:** 070 - 445 45 45.
Maandag t/m vrijdag, 9:00 tot 17:30 uur).
- **Sociale media:** Facebook, Instagram en Twitter.
Reactie binnen vier werkdagen.
- **Mail:** via contactformulier op de website.

Wanneer?

Nadat fraude heeft plaatsgevonden..

Vragen aan de melder

- Bent u lid van de Consumentenbond?
- Zo ja bij 1, wilt u meer informatie over het verhalen van uw schade en/of wilt u bemiddeling?





Colofon

Deze factsheet is tot stand gekomen door de bijdragen van diverse vertegenwoordigers van onderstaande organisaties. De factsheet is opgesteld in opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid voor de integrale aanpak online fraude. Voor vragen over de factsheet of over de integrale aanpak kunt u mailen naar onlinefraude@minjenv.nl.



Autoriteit
Consument & Markt



Consumenten
bond

Integrale aanpak
online fraude

