



Ministerie van Justitie en Veiligheid

Ik ben slachtoffer van online fraude: wat nu?



Integrale aanpak

online fraude



Je bent slachtoffer geworden van online fraude. Misschien schaam je je daarvoor. Dat is niet nodig. Online fraude komt helaas vaak voor, en je bent zeker niet de enige die dit meemaakt. Het is belangrijk om te weten dat het niet jouw schuld is. Als slachtoffer kun je verschillende behoeften hebben. Je wil misschien emotionele steun, je schade vergoed krijgen, of ervoor zorgen dat anderen beter beschermd zijn tegen online fraude. Misschien denk je vooral: wat nu? Dat is volkomen begrijpelijk. We helpen je graag op weg met een aantal tips.

1. **Neem contact op met je bank over wat je is overkomen**

Meld de (online) fraude altijd zo snel mogelijk bij je eigen bank. Misschien kan de bank verdere schade voorkomen.

2. **Doe aangifte bij de politie**

Doe altijd aangifte. Dat kan in veel gevallen online via [politie.nl](https://www.politie.nl), maar je kunt ook naar het politiebureau gaan om aangifte te doen. Aangifte doen is nodig om daders op te kunnen sporen. Ook verminder je daarmee de kans dat anderen slachtoffer worden doordat de politie meer inzicht krijgt in de verschillende vormen van oplichting. Verder is aangifte vaak nodig om de schade die je hebt geleden te kunnen verhalen. Ga naar [politie.nl](https://www.politie.nl), neem contact op via 0900 88 44 of bel 112 bij heterdaad- of noodsituaties.

3. Heb je financiële schade geleden? Er zijn mogelijkheden om jouw schade vergoed te krijgen.

Als je schade hebt geleden, kun je die misschien vergoed krijgen. Afhankelijk van wat er precies aan de hand is kunnen verschillende partijen je daarbij helpen. Hieronder meer informatie over de mogelijkheden.

Bank: De bank kan in sommige gevallen overgaan tot financiële compensatie van jouw schade. Daarnaast kan de bank in bepaalde gevallen helpen bij schadeverhaal door contactgegevens (ook wel NAW-gegevens genoemd) te verstrekken op basis van de 'Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude' (PNBF). Met de contactgegevens kun je een civiele rechtsprocedure starten en je geld terugvragen. Neem hierover contact op met je bank.

Slachtofferhulp Nederland: Slachtofferhulp Nederland en/of Fraudehulpdesk: Als er een verdachte in beeld is en er een strafzaak volgt, kunnen Slachtofferhulp Nederland en/of de Fraudehulpdesk helpen met het verhalen van de schade. Wil je iemand aansprakelijk stellen? Dan kunnen beide partijen je doorverwijzen naar de juiste instanties.

Rechtsbijstandsverzekeraar: Als je een rechtsbijstandsverzekering hebt, kan die misschien iets voor je doen. Dit is afhankelijk van de module die je hebt afgesloten en wat er in de voorwaarden staat. Neem hierover contact op met je rechtsbijstandsverzekeraar.

Diverse websites: Voor meer info over het verhalen van de schade, kun je terecht op de websites van Consumentenbond (consumentenbond.nl) en Betaalvereniging Nederland (betaalvereniging.nl). Zoek op de sites naar 'gegevens oplichter' voor advies en richtlijnen over consumentenrechten en schadeverhaal.

4. Ervaar je vervelende gevolgen zoals financiële problemen, stress of gevoelens van schaamte en schuld doordat je slachtoffer bent geworden? Slachtofferhulp Nederland staat voor je klaar.

Last hebben van stress of gevoelens van schaamte en schuld ervaren is heel normaal en overkomt veel mensen. Je zit bijvoorbeeld slecht in je vel, slaapt niet goed 's nachts en hebt misschien het gevoel dat het je eigen schuld is dat dit je overkomen is. Misschien heb je door wat er gebeurd is ook financiële problemen, of ben je beland in een vervelende situatie met andere mensen of instanties. Ervaar jij dit soort problemen? Weet dat wat je overkomen is niet jouw schuld is, en dat Slachtofferhulp Nederland je kan helpen. Slachtofferhulp Nederland is gespecialiseerd in hulp aan slachtoffers. Via Slachtofferhulp Nederland kun je ook in contact komen met mensen die een vergelijkbare ervaring hebben gehad (lotgenoten).

5. Wat je nog meer kan doen, hangt af van jouw specifieke vraag, behoefte of ervaring.

Heb je contact opgenomen met je bank? En heb je aangifte gedaan bij de politie? Heel goed, dan heb je al twee belangrijke stappen gezet. Afhankelijk van je specifieke vraag, behoefte of ervaring zijn er nog een aantal stappen die je kunt nemen. Hieronder vind je per vraag met welke organisatie je het best contact kan opnemen.

Wat wil ik graag?

Ik wil graag meer informatie over fraude in het algemeen

Met wie kan ik het beste contact opnemen?

Fraudehelpdesk

→ fraudehelpdesk.nl

→ 088 786 73 72

Wat wil ik graag?

Ik wil melding doen van fraude

Met wie kan ik het beste contact opnemen?

Fraudehelpdesk

→ fraudehelpdesk.nl

→ 088 786 73 72

Wat wil ik graag?

Ik wil melding doen van identiteitsfraude, of daar meer over weten

Met wie kan ik het beste contact opnemen?

Centraal Meldpunt Identiteitsfraude (CMI)

→ rvig.nl/cmi

→ 088 900 10 00

Wat wil ik graag?

Ik wil melding doen van beleggings- of kredietfraude, of daar meer over weten

Met wie kan ik het beste contact opnemen?

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

→ afm.nl/nl-nl/contact/meldpunt-financiele-markten

→ 0800 5400 540

Fraudehelpdesk

→ fraudehelpdesk.nl

→ 088 786 73 72

Wat wil ik graag?

Ik wil melding doen van aan- of verkoopfraude, of daar meer over weten

Met wie kan ik het beste contact opnemen?

Autoriteit Consument en Markt (ACM)

→ consuwijzer.nl/doe-uw-melding-bij-acm-consuwijzer

→ 088 070 70 70

Fraudehelpdesk

→ fraudehelpdesk.nl

→ 088 786 73 72

Wat wil ik graag?

Ik wil graag juridische hulp

Met wie kan ik het beste contact opnemen?

Slachtofferhulp Nederland

→ slachtofferhulp.nl/gebeurtenissen/fraude

→ 0900 01 01

Juridisch Loket

→ juridischloket.nl

→ 0800 80 20

Wat wil ik graag?

Ik wil graag hulp bij het verhalen van mijn schade

Met wie kan ik het beste contact opnemen?

Slachtofferhulp Nederland

→ slachtofferhulp.nl/schadevergoeding

→ 0900 01 01

Fraudehelpdesk

→ fraudehelpdesk.nl

→ 088 786 73 72

Consumentenbond

→ consumentenbond.nl/betaalrekening/opvragen-gegevens-oplichter

→ 070 445 45 45

Wat wil ik graag?

Ik heb behoefte aan emotionele hulp

Met wie kan ik het beste contact opnemen?

Slachtofferhulp Nederland

→ slachtofferhulp.nl/emotionele-hulp

→ 0900 01 01

Wat wil ik graag?

Ik wil graag contact met mensen die hetzelfde hebben meegemaakt als ik (lotgenoten)

Met wie kan ik het beste contact opnemen?

Slachtofferhulp Nederland

→ slachtofferhulp.nl/emotionele-hulp/contact-met-lotgenoten

→ 0900 01 01

Wat kan ik nog meer doen?

Ik kan een melding maken bij de website of dienstverlener waar de fraude plaats heeft gevonden.

Hoe doe ik dat?

Maak een melding bij de website of organisatie waar de fraude plaatsvond. Vertel onder welke naam de dader opereerde. Als wie deed de dader zich voor? Zo kunnen zij wellicht nieuwe slachtoffers voorkomen.

Wat kan ik nog meer doen?

Ik kan online veiligheidsmaatregelen nemen.

Hoe doe ik dat?

Wat jou overkomen is, is niet jouw schuld. Het kan zijn dat je vertrouwen in de online wereld of anderen is aangetast. Het nemen van bepaalde veiligheidsmaatregelen kan je helpen om die negatieve gevoelens te verminderen en draagt bovendien bij aan je online veiligheid. Kijk voor meer informatie op veiliginternetten.nl.

Wat kan ik nog meer doen?

Als ik twijfel of iets fraude is of niet, dan kan ik dit checken

Hoe doe ik dat?

Twijfel je of mogelijk sprake is van fraude? Of wat je moet doen als je op een link hebt geklikt? Neem dan contact op met de Fraudehelpdesk. Bij de Fraudehelpdesk krijg je gratis persoonlijk advies. Het kan namelijk heel moeilijk zijn om te bepalen of iets fraude is of niet.

Meer informatie over de verschillende meldpunten

Bank: De bank is het eerste contactpunt als er rondom je bankzaken iets gebeurt dat mogelijk wijst op fraude. De bank is de enige die kan proberen het geld veilig te stellen. Dit lukt echter slechts in zéér beperkte gevallen. De bank is de enige die kan aangeven of de fraudeur jou mogelijk nog meer geld afhandig kan maken of (mogelijk) nog steeds toegang heeft tot jouw bankgegevens. De bank kan ook helpen bij schadeverhaal. Neem hiervoor contact op met jouw bank.

Politie: De politie biedt hulp en ondersteuning aan melders door het bieden van een (online) aangiftemogelijkheid en opsporing. De politie is de enige die strafrechtelijk onderzoek kan doen op basis van die aangifte en vervolgens tot opsporing kan overgaan. Het doen van aangifte is noodzakelijk voor vervolgstappen op gebied van schadeverhaal of -compensatie.

→ Neem contact op met de politie via **0900 88 44**, [politie.nl](https://www.politie.nl) of bel **112** bij heterdaad- of noodsituaties.

Slachtofferhulp Nederland: Slachtofferhulp Nederland biedt ieder slachtoffer van een strafbaar feit, verkeersongeval of ramp de beste hulp. Je kunt hier terecht voor emotionele steun, praktisch advies en ondersteuning in het strafproces. Ook helpt Slachtofferhulp Nederland als je jouw schade vergoed wil krijgen. Slachtofferhulp Nederland helpt je vandaag verder. Op het moment dat je dat wilt, op een manier die bij jou past.

→ Kijk voor meer informatie op [slachtofferhulp.nl](https://www.slachtofferhulp.nl) of neem telefonisch contact op via **0900 01 01**.

Centraal Meldpunt Identiteitsfraude (CMI): Hier kun je terecht voor hulp en ondersteuning om identiteitsfraude te voorkomen of de gevolgen hiervan te herstellen. Zijn jouw persoonsgegevens ontfoetseld? Is er bijvoorbeeld een foto gemaakt van je paspoort, identiteitskaart of je rijbewijs, of heb je deze zelf verstrekt? Dan kun je slachtoffer worden van identiteitsfraude. Wil je meer informatie over identiteitsfraude of wil je een melding maken?

→ Kijk op de website [rvig.nl/cmi](https://www.rvig.nl/cmi) of neem telefonisch contact op met het CMI via **088 900 10 00**.

Fraudehulpdesk: Wie twijfelt over een bericht, slachtoffer is geworden of een andere vraag heeft, krijgt bij de Fraudehulpdesk gratis persoonlijk advies. Zoals of er sprake is van fraude, wat te doen als u op een link heeft geklikt, wanneer en hoe u aangifte kunt doen, wat eventuele vervolgstappen zijn om de schade te beperken en hoe u zichzelf het beste kunt beschermen tegen fraude. Kijk op de website van de Fraudehulpdesk voor voorbeelden van valse e-mails én de laatste waarschuwingen voor werkwijzen van fraudeurs.

→ Kijk op de website [fraudehulpdesk.nl](https://www.fraudehulpdesk.nl) of neem telefonisch contact op met de Fraudehulpdesk via **088 786 73 72**.

Autoriteit Financiële Markten (AFM): De AFM is een onafhankelijk toezichthouder die toezicht houdt op de financiële markten. Als consument of belegger kun je bij de AFM melding doen van slachtofferschap bij krediet- en beleggingsfraude. De 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.

→ Kijk op [afm.nl/nl-nl/contact/meldpunt-financiële-markten](https://www.afm.nl/nl-nl/contact/meldpunt-financiële-markten) of neem telefonisch contact op met de AFM via **0800 5400 540**.

Autoriteit Consument en Markt (ACM): De ACM is een onafhankelijke toezichthouder die zich sterk maakt voor goed werkende markten voor mensen en bedrijven. De ACM richt zich specifiek op de consument. Het richt zich in het bijzonder op aan- en verkoopfraude en oneerlijke handelspraktijken. De ACM geeft, onder andere, praktisch juridisch advies aan consumenten en ondernemers over hun rechten en plichten.

→ Kijk op [consuwijzer.nl/doe-uw-melding-bij-acm-consuwijzer](https://www.consuwijzer.nl/doe-uw-melding-bij-acm-consuwijzer) of neem contact op met de ACM via **088 070 70 70**.

Consumentenbond: De Consumentenbond heeft contact met slachtoffers van online fraude en adviseert ze over hun rechten en verhaalsmogelijkheden. Daarnaast verzamelt en onderzoekt de Consumentenbond (nieuwe) fraudevormen en delen ze de resultaten hiervan met consumenten en andere stakeholders. Indien mogelijk biedt de Consumentenbond ook bemiddeling aan leden.

→ Kijk op [consumentenbond.nl](https://www.consumentenbond.nl) of neem contact op met de Consumentenbond via **070 445 45 45**.



Integrale aanpak

online fraude

**Samen sterk tegen
online fraude**