

Naar een toekomstbestendige civielrechtelijke afdoening van online fraude

Deelonderzoek 2

De kennis en behoeften van (potentiële) slachtoffers van online fraude

Merel van Leuken, MSc

Dr. Susanne van 't Hoff – de Goede

Den Haag, 2025

Deelonderzoek 2

De kennis en behoeften van (potentiële) slachtoffers van online fraude

Merel van Leuken, MSc

Dr. Susanne van 't Hoff – de Goede

Den Haag, 2025

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de Nederlandse Politie
en Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving (SASS)

© 2025; Centre of Expertise Cybersecurity (CoECS) van de Haagse Hogeschool. Auteursrechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, digitale verwerking of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het CoECS.

Overzicht deelonderzoeken

Huidig deelonderzoek maakt deel uit van een groter onderzoeksproject naar de civielrechtelijke afdoening van online fraude, getiteld “Naar een toekomstbestendige civielrechtelijke afdoening van online fraude. De kansen en risico’s van de civielrechtelijke afdoening van online fraude voor slachtoffers, daders en de samenleving.” Dit project bestaat uit zeven deelonderzoeken. Onderstaand is een overzicht van alle deelonderzoeken weergegeven, inclusief status of beoogde opleveringsdatum. Na afronding van alle deelonderzoeken zal een overkoepelend rapport worden gepubliceerd met de belangrijkste resultaten van alle deelprojecten. Hierin zullen ook aanbevelingen worden opgenomen gebaseerd op het gehele onderzoeksproject.

<i>Onderzoek</i>	<i>Inhoud</i>	<i>Opleverdatum</i>
1	De praktische uitvoering en juridische grondslag van de civielrechtelijke afdoening van online fraude	Opgeleverd
2	De kennis en behoeften van (potentiële) slachtoffers van online fraude	Huidig rapport
3	Het verloop van de civielrechtelijke afdoening van online fraude in 2021-2023	Lopend
4	De ervaringen van slachtoffers met de civielrechtelijke afdoening van online fraude	Opgeleverd
5	De ervaringen van daders/geldezels met de civielrechtelijke afdoening van online fraude	Lopend
6	Gevolgen van het op grotere schaal inzetten voor slachtoffers, daders en de maatschappij	Lopend
7	Handvatten voor slachtoffers en andere betrokken personen en partijen	Maart 2026

Voorwoord

Dit project was niet mogelijk geweest zonder de opdrachtgevers Politie Nederland en Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving. In het bijzonder bedanken wij Peter Hagnaars en Saskia Baas-van Leeuwen. Ook de betrokkenheid van de consortiumpartners is van groot belang geweest: Ministerie van Justitie en Veiligheid, Landelijk Meldpunt Internet Oplichting (LMIO), Stichting Achmea Rechtsbijstand, Landelijke Associatie van Gerechtsdeurwaarders (LAVG), ServiceOrganisatie Directe Aansprakelijkstelling (SODA), Aansprakelijkgesteld Nederland, Fraudehelpdesk, Slachtofferhulp Nederland, Consumentenbond, Horus en Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV).

Een speciaal woord van dank willen wij uiten naar medewerkers van de Consumentenbond voor hun betrokkenheid bij dit deelonderzoek door het programmeren en uitzetten van een vragenlijst onder het Consumentenbond Panel. Tot slot willen wij de leden van de leescommissie bedanken voor hun betrokkenheid en hun kritische blik op de conceptversie van dit deelrapport.

Merel van Leuken

Susanne van 't Hoff-de Goede

Inhoud

Samenvatting.....	6
1. Inleiding.....	11
2. Onderzoeksvragen en methodische verantwoording	14
2.1 Onderzoeksvragen.....	14
2.2 Afbakening van het onderzoek	14
2.3 Onderzoeksmethoden.....	15
2.3.1 Dataverzameling.....	15
2.3.2 Selectie respondenten	16
2.3.3 Steekproef.....	18
2.3.4 Data-analyse.....	20
2.4 Ethische toetsing en datamanagement	20
3. Resultaten	21
3.1 Type fraude en modus operandi	21
3.2 Gevolgen voor slachtoffers.....	24
3.3 Stappen tegen de (vermeende) fraudeur	26
3.4 Kennis van een civielrechtelijke procedure.....	32
3.5 Afwegingen bij opstarten civielrechtelijke procedure	36
3.6 Belemmeringen bij opstarten civielrechtelijke procedure.....	41
3.7 Behoefte aan informatievoorziening of ondersteuning.....	47
4. Conclusie	55
5. Discussie.....	60
Literatuur	63
Bijlage 1: Uitnodigingstekst vragenlijst	66
Bijlage 2: Vragenlijst.....	67
Bijlage 3: Kruistabellen ‘kennis procedure’	86
Bijlage 4: Kruistabellen ‘bereidheid deelname procedure’	87
Bijlage 5: Overzicht tabellen en grafieken.....	89

Samenvatting

Achtergrond

Online fraude is een veelvoorkomende vorm van criminaliteit. De gevolgen hiervan kunnen groot zijn. Slachtoffers rapporteren niet alleen financiële gevolgen, maar nog vaker emotionele gevolgen zoals een afgenomen vertrouwen en gevoelens van schuld, schaamte en boosheid. De aangiftebereidheid onder slachtoffers van online fraude is echter laag en slachtoffers die wél aangifte doen, lopen tegen obstakels aan. Ondanks specialistische cyberteamen lijkt de organisatie van de politie nog onvoldoende toegerust om dergelijke zaken effectief op te pakken. Als aanvulling op het strafrecht kunnen slachtoffers een civiele rechtsvertegenwoordiger inschakelen met als doel de geleden schade op de (vermeende) fraudeur te verhalen. Hoewel onduidelijk is hoeveel slachtoffers hier precies gebruik van maken, wordt verwacht dat dit aantal zal toenemen. Deze verwachting is gebaseerd op recentelijke ontwikkelingen, zoals ten eerste de Procedure NAW-gegevens Begunstigde niet-bancaire Fraude (PNBF), waarmee slachtoffers van online fraude onder voorwaarden de naam, het adres en de woonplaats (NAW) van de ontvanger van het geld krijgen, waarna een civielrechtelijke procedure kan worden gestart. Ten tweede is de politie gestart met de pilot Directe Aansprakelijkheid (DA), waarin slachtoffers van online aan- en verkoopfraude onder voorwaarden door de politie worden doorverwezen naar een civiele rechtsvertegenwoordiger met als doel een civielrechtelijke procedure te starten. Ten derde is sprake van toenemende aandacht voor de civielrechtelijke procedure in de media en op websites van consumenten- en slachtofferorganisaties. Deze ontwikkelingen onderschrijven de noodzaak dat er inzicht moet komen in de civielrechtelijke afdoening van online fraude en diens gevolgen voor slachtoffers, daders, betrokken instanties en de maatschappij.

Definities van veelgebruikte termen

Dit onderzoek richt zich op online fraude en sluit zich aan bij de volgende definitie van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid: *‘Bij fraude is altijd sprake van opzettelijk bedrog en een benadeelde. Zaken worden door de fraudeur anders voorgesteld dan ze werkelijk zijn, met als doel onrechtmatig voordeel te krijgen.’* De civielrechtelijke afdoening van online fraude verwijst in dit rapport naar de stappen die slachtoffers van online fraude kunnen nemen met het oogmerk de geleden schade middels een civielrechtelijke procedure te verhalen op de begunstigde rekeninghouder (de ontvanger van het geld). Met civielrechtelijke procedure wordt zowel verwezen naar de buitengerechtelijke fase (de incassoprocedure) als de gerechtelijke fase (de rechtsprocedure, ook wel de civiele procedure genoemd), tenzij anders vermeld. Tot slot wordt in dit rapport gesproken over ‘slachtoffers’ en ‘begunstigde rekeninghouders’, waar in een incassoprocedure wordt gesproken over ‘schuldeisers’ en ‘schuldenaren’ of ‘debiteuren’ en in een civiele procedure over ‘eisers’ en ‘gedaagden’.

Onderzoeksvragen- en methoden

Huidig deelonderzoek heeft tot doel inzicht te verschaffen in de kennis en behoeften van (potentiële) slachtoffers van online fraude ten aanzien van een civielrechtelijke procedure. Hiervoor is een aantal

deelvragen opgesteld. In deze samenvatting worden de resultaten van het onderzoek per deelvraag beschreven.

Ter beantwoording van de onderzoeksvragen is een vragenlijst uitgezet onder 26.220 panelleden van de Consumentenbond. In totaal vulden 8.297 respondenten de vragenlijst in nadat zij toestemden met de verwerking van hun gegevens voor huidig onderzoek (respons van 31.6 procent). De vragenlijst bestond in totaal uit 64 vragen. Afhankelijk van routing beantwoordden de respondenten echter maximaal 34 items. Respondenten deden gemiddeld 11 minuten over het invullen van de vragenlijst. Na een selectie is in huidig onderzoek gebruik gemaakt van twee steekproeven. Steekproef A (N=8.144), bestaande uit 1.778 slachtoffers van online fraude en 6.366 niet-slachtoffers, is gebruikt voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen gericht op het type fraude, de gevolgen van de fraude, ondernomen stappen tegen de vermeende fraudeur en kennis van de civielrechtelijke procedure. Hierin worden bovendien de resultaten van slachtoffers met en zonder (gerapporteerde) financiële schade vergeleken. Steekproef B (N=7.436), bestaande uit 1.070 slachtoffers van online fraude die financiële schade hebben ondervonden en deze schade nog niet vergoed/teruggekregen hebben¹ en 6.366 niet-slachtoffers, is gebruikt voor het beantwoorden van de vragen gericht op de afwegingen, belemmeringen en behoeften rondom het opstarten van een civielrechtelijke procedure. Data-analyse vond plaats met behulp van SPSS; beschrijvende statistieken zijn opgevraagd en significante verschillen zijn gevonden middels Chi-kwadraattoetsen en een Mann-Whitney *U* test.

Conclusies

Type online fraude

Van alle respondenten uit dit onderzoek werd 22 procent naar eigen zeggen één of meerdere keren slachtoffer van online fraude in de twee jaar voorafgaand aan het invullen van de vragenlijst. Zij werden het vaakst slachtoffer van aankoopfraude. Na aankoopfraude was fraude met een vals betaalverzoek de meest gerapporteerde vorm onder de slachtoffers. Ook werd phishing, identiteitsfraude, verkoopfraude en voorschotfraude gerapporteerd, zij het in mindere mate. Verder werden andere vormen gerapporteerd, waaronder creditcard- en betaalkaart fraude, (bank)helpdeskfraude, dating- en belfraude, en werd slachtofferschap gerapporteerd waarbij de modus operandi niet uit het antwoord kon worden afgeleid.

Gevolgen online fraude

Als gevolg van de fraude verloor het grootste deel van de slachtoffers een bedrag tussen €1,- en €100,-. Er waren ook slachtoffers die géén financiële schade rapporteerden, bijvoorbeeld omdat zij de financiële schade al vergoed kregen of de betaaldienstverlener de transactie tijdig kon annuleren. Het minst vaak werd een financiële schade gerapporteerd in de categorieën €3.001,- tot €5.000,- en tenminste €5.001,-. Verder bleek het schadebedrag samen te hangen met het type online fraude. De beschrijvende statistieken lieten zien dat lagere schadebedragen relatief vaker voorkwamen bij aan- en verkoopfraude en de hoogste schadebedragen relatief vaker voorkwamen bij voorschotfraude.

¹ In Steekproef B zijn slachtoffers zonder financiële schade (N=534), slachtoffers die de schade niet konden/wilden rapporteren (N=13) én slachtoffers waarbij de financiële schade geheel vergoed is (N=161) uitgesloten. Hiervoor is gekozen omdat het opstarten van een civielrechtelijke procedure na online fraude alleen mogelijk is indien sprake is van financiële schade en deze schade niet reeds vergoed is.

Naast de financiële gevolgen zijn de mentale gevolgen van de fraude onderzocht. Slachtoffers waren het gemiddeld het meest eens met de stelling dat zij als gevolg van de online fraude boosheid of *geen* mentale gevolgen hebben ervaren. Slachtoffers waren het gemiddeld het meest oneens met de stellingen dat zij door de online fraude angstklachten, depressieve klachten en slaapproblemen hebben ervaren. Daarnaast is gebleken dat slachtoffers zonder financiële schade in vergelijking met slachtoffers met financiële schade significant vaker rapporteerden dat de fraude heeft geleid tot gevoelens van onveiligheid. Gevoelens van schuld, machteloosheid, verdriet en boosheid werden juist door slachtoffers met financiële schade significant vaker gerapporteerd.

Stappen tegen (vermeende) fraudeur

Slachtoffers namen het vaakst contact op met of zochten het vaakst informatie bij de politie, de ontvanger van het geld, de bank waar zij bankieren, het platform waarop zij met de oplichter(s) communiceerden en hun creditcardmaatschappij (16-25 procent). Het minst vaak zochten zij contact of informatie bij een verzekeraar (anders dan rechtsbijstand), Slachtofferhulp Nederland of een incassobureau, gerechtsdeurwaarder of advocaat (0.4-1 procent). Ook zocht een kwart van de slachtoffers bij geen enkele partij contact of informatie. Verder is gebleken dat slachtoffers met financiële schade de online fraude in vergelijking met slachtoffers zonder financiële schade significant vaker contact en/of informatie zochten bij de politie, de bank waarnaar het geld is overgeboekt, de ontvanger van het geld, de rechtsbijstandsverzekeraar, het platform waarop zij met de oplichter communiceerden, het betaalplatform en de Consumentenbond. Daarentegen zochten slachtoffers zonder financiële schade significant vaker contact en/of informatie bij hun creditcardmaatschappij, een andere partij of geen enkele partij.

Internetgebruikers die geen slachtoffer van online fraude zijn geworden (niet-slachtoffers), gaven in vergelijking met de slachtoffers ten aanzien van vrijwel alle partijen significant vaker aan in geval van slachtofferschap hier contact en/of te zullen zoeken. Zo gaf deze groep aan het vaakst aan contact of informatie te zullen zoeken bij de politie en de bank waar zij bankieren (74-79 procent) en het minst vaak bij Slachtofferhulp Nederland of een incassobureau, gerechtsdeurwaarder of advocaat (3 procent). Daarentegen gaven slachtoffers in vergelijking met niet-slachtoffers significant vaker aan contact en/of informatie gezocht te hebben bij 'een andere partij' of geen enkele partij.

Verder is onderzocht in hoeverre de ondernomen stappen voor slachtoffers mogelijkheden hebben opgeleverd om de schade te verhalen. Het overgrote deel van de slachtoffers met financiële schade heeft de schade nooit teruggekregen (80 procent). Een vijfde van de slachtoffers deed aangifte bij de politie. Acht van hen werden door de politie naar een civiele rechtsvertegenwoordiger doorverwezen. Er werden zowel door banken en creditcardmaatschappijen als betaalplatforms terugbetaalverzoeken aan de begunstigde rekeninghouders gedaan (2-12 procent). In enkele gevallen betaalden de begunstigten het geld terug en sommige slachtoffers ontvingen de NAW-gegevens van de begunstigten via de bank, creditcardmaatschappij of het betaalplatform. De slachtoffers die de financiële schade (deels) terugkregen (18 procent), kregen de schade veelal vergoed door de bank of creditcardmaatschappij. Het minst vaak zagen slachtoffers de schade terug als gevolg van een strafrechtelijk proces (1 procent).

Kennis van civielrechtelijke procedure

De meeste respondenten gaven aan niet bekend te zijn met de mogelijkheid tot het starten van een civielrechtelijke procedure na online fraude (65 procent). Hierbij is naar verwachting enigszins sprake van

een onderschatting, onder andere door de steekproeftrekking en omdat sommige respondenten hebben aangegeven de procedure te kennen maar vervolgens niet (volledig) op de hoogte bleken te zijn van bepaalde aspecten van de procedure. Respondenten die aangaven bekend te zijn met de mogelijkheid tot het starten van een civielrechtelijke procedure na online fraude, gaven het vaakst aan deze kennis te hebben opgedaan via de media en (de website van) de Consumentenbond. Respondenten kenden de procedure ook op een andere wijze, onder meer doordat zij of mensen in hun omgeving een juridische opleiding hebben gevolgd en/of zich beroepsmatig bezig hielden met juridische procedures. Anderen werden hierover geïnformeerd door het OM, het Juridisch Loket, een vakbond, toezichthouder, online handelsplaats of lazen hierover op het internet. Niet-slachtoffers deden kennis over de procedure daarnaast op doordat iemand in hun omgeving of zichzelf (langer dan twee jaar voorafgaand aan de vragenlijst) slachtoffer werden van online fraude.

Afwegingen bij aangaan civielrechtelijke procedure

Het grootste deel van de respondenten (76 procent) was naar eigen zeggen bereid een civielrechtelijke procedure te starten, hoewel hierbij sprake was van een groot verschil in bereidheid tussen slachtoffers (34 procent) en niet-slachtoffers (83 procent). Er was ook een deel van de respondenten (14 procent) dat aangaf nog niet te weten of zij een civielrechtelijke procedure zouden starten. Verder lijkt de bereidheid om een civielrechtelijke procedure te starten samen te hangen met de hoogte van het schadebedrag en of respondenten bekend waren met de procedure.

Onder de respondenten die aangaven bereid of van plan te zijn de civielrechtelijke procedure te starten, merkte het grootste deel van zowel de slachtoffers als niet-slachtoffers het terugkrijgen van het geld aan als een van de belangrijkste redenen voor het opstarten van een civielrechtelijke procedure. Vervolgens werd het vaakst gekozen voor het straffen van de ontvanger van het geld door hem of haar het geld terug te laten betalen, het straffen van de ontvanger van het geld middels een boete of celstraf en het afschrikken van de ontvanger van het geld. De situatie dat de ontvanger van het geld niet degene is die de oplichting heeft gepleegd, werd door respondenten het minst vaak aangemerkt als belangrijke reden om een civielrechtelijke procedure te starten. Ook werd de benodigde investering in geld door zowel slachtoffers als niet-slachtoffers belangrijker gevonden dan de benodigde investering in tijd en moeite. Daarnaast werden aanvullende redenen genoemd, waaronder willen voorkomen dat de fraudeur andere mensen oplicht, het verkrijgen van een rechtvaardigheidsgevoel of vertrouwensherstel en iets kunnen doen in plaats van machteloos zijn. Verder gaven meerdere respondenten aan dat voor hen van belang is dat de kosten in de vorm van geld en/of moeite in verhouding staan tot het schadebedrag en dat het een haalbare zaak betreft. Tot slot werd door enkele respondenten genoemd dat zij geen procedure zouden starten omdat zij vonden dat de fraude aan hun eigen schuld te wijten was, zij in afwachting waren van een bepaalde organisatie (zoals de politie) of zij de zaak graag wilden afsluiten.

Belemmeringen bij aangaan civielrechtelijke procedure

Respondenten merkten de verwachte slagingskans het vaakst aan als belemmering voor het opstarten van een civielrechtelijke procedure, gevolgd door de hoogte van het schadebedrag en de benodigde investering in tijd, energie en moeite. Respondenten verwachtten niet dat een civielrechtelijke procedure haalbaar was omdat de fraudeur niet vindbaar was of sprake was van een lage kans op verhaalbaarheid. Daarnaast verwachtten zij 'hoge of onvoorspelbare kosten' of konden zij zich niet voorstellen dat een

civielrechtelijke procedure gratis wordt aangeboden. Anderen dachten dat het zonder rechtsbijstandsverzekering niet mogelijk zou zijn een civielrechtelijke procedure te starten, vonden dat de online fraude te lang geleden had plaatsgevonden, zagen de procedure als te veel gedoe of wilden voorkomen dat het negatieve gevoelens zou oproepen. De eigen financiële situatie, gevoelens van schaamte en angst voor represailles werden het minst vaak als belemmering aangemerkt. Verder kan worden vermeld dat niet-slachtoffers significant vaker geen belemmering zagen voor het starten van een civielrechtelijke procedure in vergelijking met slachtoffers.

Behoefte aan informatie en/of ondersteuning

Het grootste gedeelte van de respondenten zou naar eigen zeggen behoefte hebben aan informatie en/of ondersteuning bij het starten van een civielrechtelijke procedure. Tenminste driekwart van de respondenten gaf aan behoefte te zullen hebben aan informatie over hoe de procedure er uit zal gaan zien. Zo'n twee derde van de respondenten zou behoefte hebben aan informatie over de voortgang van de procedure en een contactpersoon voor het kunnen stellen van vragen. Slechts een kleine groep respondenten zou behoefte hebben aan een contactpersoon voor mentale steun. Daarnaast viel op dat bovenstaande behoeften significant vaker werden gerapporteerd door de niet-slachtoffers dan door de slachtoffers.

Er werden door de respondenten ook andere informatie- en ondersteuningsbehoeften genoemd. Zo gaven zij aan bij het starten van de procedure behoeften te zullen hebben aan informatie omtrent de verwachte slagingskans en mogelijke uitkomsten, doorlooptijden, eventuele (in)directe kosten en de mogelijkheid om anoniem een procedure te starten. Wat betreft de behoefte aan ondersteuning gaven respondenten onder meer aan juridische ondersteuning, hulp bij het verzamelen van de juiste gegevens, bescherming en/of nazorg te wensen. Respondenten benoemden bovendien dat zij de gewenste informatie en/of ondersteuning bij voorkeur ontvangen van de Fraudehelpdesk, de politie of een rechtsbijstandsverzekeraar. Het minst vaak werden de overheid en Slachtofferhulp Nederland als verantwoordelijke organisatie aangewezen.

Aanbevelingen

Gezien huidig onderzoek deel uitmaakt van een groter onderzoek naar de civielrechtelijke afdoening van online fraude en de resultaten moeten worden gezien in het licht van de uitkomsten van alle deelonderzoeken samen, zijn in dit rapport geen aanbevelingen voor de praktijk opgenomen. De aanbevelingen zullen worden beschreven in het overkoepelende eindrapport.

1. Inleiding

In 2023 zijn naar schatting 2,7 miljoen Nederlanders slachtoffer geworden van online criminaliteit. Het grootste gedeelte hiervan was slachtoffer van oplichting en fraude (9 procent), waarbij aankoopfraude het meest voorkwam (CBS, 2024a). De gevolgen van online fraude zijn groot. Slachtoffers geven aan dat de fraude tot financiële problemen leidt (variërend van 6.4 procent bij identiteitsfraude tot 18.6 procent in het geval van phishing). Bovendien kunnen slachtoffers financiële schade lijden zonder daar problemen door te ondervinden. Het totale schadebedrag van alleen online fraude bedroeg in 2021 al zo'n 625 miljoen euro (CBS, 2022; 2023). Nog vaker leidde de fraude volgens slachtoffers tot emotionele problemen (variërend van 9 procent bij aankoopfraude en 33.4 procent bij phishing). Slachtoffers hebben bijvoorbeeld minder vertrouwen in andere mensen, voelen zich minder veilig, herleven het voorval steeds opnieuw of geven aan slaapproblemen, angst- en/of depressieve klachten te hebben (CBS, 2023). Ander onderzoek laat zien dat slachtoffers van online fraude bovendien kampen met gevoelens van schuld, schaamte, boosheid, woede en frustratie, stress, machteloosheid en verdriet (Leukfeldt *et al.*, 2018).

De aangiftebereidheid onder slachtoffers van online criminaliteit is met 19 procent echter laag (CBS 2022; 2023), nog lager dan bij slachtoffers van traditionele delicten (CBS, 2024a; Van de Weijer *et al.*, 2019; 2020). In de literatuur worden hiervoor verschillende verklaringen genoemd. Zo kan het zijn dat mensen niet weten dat zij slachtoffer zijn (De Paoli *et al.*, 2020; Yar & Steinmetz, 2019) of dat zij geen aangifte doen omdat zij zich schamen (Button *et al.*, 2020; De Paoli *et al.*, 2020). Het is ook mogelijk dat de financiële schade al werd vergoed (Button *et al.*, 2020; CBS, 2024a). Een andere verklaring die wordt genoemd, is het gebrek aan vertrouwen in de politie om daders van online criminaliteit aan te houden (Domenie *et al.*, 2013; De Paoli *et al.*, 2020, Graham *et al.*, 2020) of de gedachte dat 'de politie er toch niets aan zal doen' (Van de Weijer *et al.*, 2020). Slachtoffers die zich wel bij de politie melden, lopen tegen obstakels aan. Zo heeft onderzoek naar de in- en doorstroom van online criminaliteit in de strafrechtketen in de periode 2018-2020 op basis van een steekproef van 300.000 registraties uit het politieke systeem Basisvoorziening Handhaving (BVH) laten zien dat er weinig registraties van online criminaliteit werden gevonden en bleek in zo'n 25 procent van de registraties geen sprake te zijn van een aangifte. Behalve een beperkte instroom in de vorm van aangiften bleek de doorstroom van zaken naar het Openbaar Ministerie (OM) en de rechtspraak nog geringer omdat in slechts 10 procent van de gevallen een verdachte kon worden gekoppeld (Ruiter *et al.*, 2023). Daarmee leek de organisatie van de politie in de breedte nog onvoldoende toegerust te zijn om online criminaliteitszaken effectief op te pakken (bijv. Leukfeldt *et al.*, 2012; 2019; Struiksmā *et al.*, 2012; Boekhoorn, 2019). De laatste jaren zijn er diverse inspanningen verricht – waaronder de opzet van specialistische teams, zoals het Landelijk Meldpunt Internetoplichting (LMIO; een samenwerking tussen de politie en Marktplaats) en de Electronic Crime Task Force (ECTF; een samenwerking tussen de politie en banken), en de ontwikkeling van een landelijke aanpak (Operatie Centurion) en integrale aanpak (Actieplan Integrale Aanpak Online Fraude) van verschillende vormen van online fraude (Politie, 2024; Ruiter *et al.*, 2023; Secondant, 2025). Desondanks is er vanuit de praktijk en vanuit slachtoffers behoefte ontstaan voor een aanpak van online fraude buiten de strafrechtelijke keten (Van Leuken & Van 't Hoff-de Goede, 2024).

Buiten het strafrecht is het voor slachtoffers van online fraude altijd mogelijk geweest zelf een civiele rechtsvertegenwoordiger, zoals een gerechtsdeurwaarder, rechtsbijstandsverzekeraar of advocaat,

in te schakelen om de geleden schade op de (vermeende) fraudeur te verhalen. Deze vertegenwoordiger probeert het geld eerst buitengerechtelijk terug te vorderen door aanmaningen te sturen naar de begunstigde rekeninghouder, ofwel de ontvanger van het geld. Indien terugbetaling uitblijft, kan er namens het slachtoffer worden gedagvaard. Een civiele rechter kan de begunstigde rekeninghouder dan op grond van het privaatrecht al dan niet aansprakelijk stellen en de vordering tot schadevergoeding toe- of afwijzen.

Op basis van eigen en eerder onderzoek (Schrama & Geurts, 2012; Van Dongen *et al.*, 2013) werd in een adviesrapport van de commissie Donner (2021)² geconcludeerd dat slachtoffers van strafbare feiten nauwelijks van deze civielrechtelijke procedure gebruikmaakten, bijvoorbeeld omdat de dader niet altijd bekend is, niet altijd afdoende bewijs kan worden geleverd, de procedure veel tijd, geld en energie kost en de verhaalspositie van het slachtoffer niet per definitie goed is (een toewijzend vonnis betekent bijvoorbeeld niet dat de vergoeding daadwerkelijk zal worden betaald).

In 2021 werden de mogelijkheden voor slachtoffers van online fraude om gebruik te maken van deze civielrechtelijke procedure verruimd op verzoek van toenmalig Minister Grapperhaus.³ Middels de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF) kunnen slachtoffers van online fraude door de bank een terugstortverzoek naar de ontvanger van het geld laten sturen en bij gebrek aan volledige terugbetaling de naam, het adres en de woonplaats (NAW) van die persoon ontvangen (Betaalvereniging Nederland, 2023). Met deze gegevens kan het slachtoffer een (civiele) rechtsvertegenwoordiger in de hand nemen en een civielrechtelijke procedure starten.

Er wordt verwacht dat het aantal slachtoffers van online fraude dat gebruikmaakt van de civielrechtelijke procedure zal toenemen. Deze verwachting is niet alleen gebaseerd op de komst van de PNBF, maar ook op toenemende aandacht voor de civielrechtelijke procedure in de media⁴ en op websites van bijvoorbeeld consumenten- en slachtofferorganisaties⁵, doordat de procedure inmiddels kosteloos wordt aangeboden door civiele rechtsvertegenwoordigers en doordat de politie is begonnen met de pilot ‘Directe Aansprakelijkheid’, waarin slachtoffers van aankoop- en vriend-in-nood-fraude (VIN-fraude) door de politie worden gewezen op de mogelijkheid om de geleden schade civielrechtelijk terug te vorderen (Hoorweg & Smallenbroek, 2022). Het is tot op heden echter onbekend hoeveel slachtoffers van online fraude gebruik hebben gemaakt van de civielrechtelijke procedure en of hierbij sprake is van een toenemende trend. Wel hebben inmiddels meerdere rechtszaken plaatsgevonden, waarbij slachtoffers in het gelijk zijn gesteld en begunstigde rekeninghouders zijn opgelegd het geldbedrag, de buitengerechtelijke incassokosten en de proceskosten terug te betalen.⁶

Deze ontwikkelingen onderschrijven de noodzaak dat er inzicht moet komen in de procedure, diens gevolgen voor slachtoffers, daders, betrokken instanties en de maatschappij en de mogelijkheden om eventuele risico's te verkleinen. Omdat dit inzicht tot op heden zeer beperkt is, is het lectoraat Cybercrime & Cybersecurity van de Haagse Hogeschool in samenwerking met een consortium van

² Een door de minister voor Rechtsbescherming in juli 2020 ingeroepen adviescollege dat als taak heeft te adviseren over de mogelijkheden om te komen tot een afgewogen, consistent en betaalbaar stelsel voor vergoeding van en tegemoetkoming in schade van slachtoffers van strafbare feiten (Donner *et al.*, 2021).

³ *Kamerstukken II 2020/21*, 28 684, nr. 638.

⁴ Zie bijvoorbeeld Voermans (2021, 2 februari) en Radar (2022, 2 april).

⁵ Zoals de Betaalvereniging Nederland (2023), de Consumentenbond (2023), Fraudehulpdesk (n.b.) en Slachtofferhulp Nederland (2024).

⁶ Zie onder meer Rb. Amsterdam 4 januari 2022, ECLI:NL:RBAMS:2022:7675.

praktijkpartners gestart met een onderzoeksproject waarin de civielrechtelijke afdoening van online fraude centraal staat. In huidig onderzoek (deelonderzoek 2) staan de kennis en behoeften van (potentiële) slachtoffers van online fraude ten aanzien van een civielrechtelijke procedure centraal.

In het vervolg van deze rapportage (Hoofdstuk 2) worden de onderzoeksvragen gepresenteerd, wordt het onderwerp van dit onderzoek afgebakend en staat beschreven op welke wijze het onderzoek is uitgevoerd. De belangrijkste bevindingen komen aan de orde in Hoofdstuk 3. Zo wordt in Hoofdstuk 3 beschreven in hoeverre (potentiële) slachtoffers van online fraude kennis hebben van het starten van een civielrechtelijke procedure, in hoeverre zij hier behoefte aan (zouden) hebben en welke afwegingen zij hierbij (zouden) maken. Hoofdstuk 4 geeft antwoord op de onderzoeksvragen van dit onderzoek. In Hoofdstuk 5 wordt tot slot gereflecteerd op de methodologische keuzes die in dit onderzoek zijn gemaakt en ingegaan op de wetenschappelijke implicaties van de resultaten.

2. Onderzoeksvragen en methodische verantwoording

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen uiteengezet (paragraaf 2.1), wordt het onderwerp van het onderzoek afgebakend (2.2) en staat beschreven van welke onderzoeksmethoden gebruik is gemaakt en welke aanpak werd gehanteerd bij de dataverzameling en -analyse (paragraaf 2.3). Tot slot worden ethische aspecten en datamanagement van dit onderzoek toegelicht (paragraaf 2.4).

2.1 Onderzoeksvragen

Dit centrale onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt:

‘In hoeverre hebben (potentiële) slachtoffers van online fraude kennis van en behoefte aan het starten van een civielrechtelijke procedure tegen de begunstigde rekeninghouder en welke afwegingen maken zij hierbij?’

Alvorens de hoofdvraag te beantwoorden, worden de kenmerken en gevolgen van de online fraude in kaart gebracht en inzicht gegeven in de stappen die slachtoffers hierna ondernemen. Hiervoor zijn de volgende deelvragen opgesteld:

- a) Van welk type online fraude is sprake en hoe is het delict gepleegd?
- b) Welke gevolgen ervaren slachtoffers door de online fraude?
- c) Met welke organisaties nemen slachtoffers van online fraude contact op en welke eventuele resultaten levert dit op?

Verder is ter beantwoording van de hoofdvraag een aantal volgende deelvragen geformuleerd die zich richten op de mate waarin (potentiële) slachtoffers kennis hebben van en behoefte hebben aan het starten van een civielrechtelijke procedure:

- d) In hoeverre zijn (potentiële) slachtoffers van online fraude bekend met de mogelijkheden voor een civielrechtelijke procedure?
- e) Welke afwegingen maken (potentiële) slachtoffers van online fraude bij het al dan niet aangaan van een civielrechtelijke procedure?
- f) Welke belemmeringen ervaren (potentiële) slachtoffers van online fraude waardoor zij niet (kunnen) deelnemen aan een civielrechtelijke procedure?
- g) In hoeverre hebben (potentiële) slachtoffers van online fraude behoefte aan informatievoorziening of ondersteuning met betrekking tot de civielrechtelijke afdoening van online fraude en op welke wijze en van wie willen zij die ontvangen?

2.2 Afbakening van het onderzoek

In de eerste plaats richt dit onderzoek zich op online fraude. Fraude is een breed begrip en kent veel verschillende vormen die zowel online als offline kunnen voorkomen. Dit onderzoek sluit zich aan bij de volgende definitie van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid: *‘Bij fraude is altijd sprake*

van opzettelijk bedrog en een benadeelde. Zaken worden door de fraudeur anders voorgesteld dan ze werkelijk zijn, met als doel onrechtmatig voordeel te krijgen’. Het betreft dus het ontfutselen van geld of goederen aan nietsvermoedende personen met mooie woorden en voorstellingen. Bij online fraude gaat het om de online variant van de klassieke oplichting. Voorbeelden van delicten die onder online fraude vallen zijn aankoopfraude, verkoopfraude, identiteitsfraude, vriend-in-nood-fraude en (in lijn met de Veiligheidsmonitor van het CBS) phishing. Hoewel de term online fraude in de praktijk afwisselend wordt gebruikt met de term online oplichting, wordt omwille van de leesbaarheid in dit rapport de term online fraude gehanteerd.

De civielrechtelijke afdoening van online fraude verwijst in dit rapport naar de stappen die slachtoffers van online fraude kunnen nemen met het oogmerk de geleden schade middels een civielrechtelijke procedure te verhalen op de begunstigde rekeninghouder (de ontvanger van het geld). De civielrechtelijke afdoening van online fraude verwijst daarmee enerzijds naar de stappen die door of namens slachtoffers van online fraude kunnen worden genomen met het oogmerk een civielrechtelijke procedure op te starten, waaronder bijvoorbeeld de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF) en anderzijds alle stappen die door slachtoffers of diens vertegenwoordigers kunnen worden genomen tijdens de civielrechtelijke procedure (zie voor meer informatie de toelichting op Figuur 1 en Figuur 2 in deelonderzoek 1; Van Leuken & Van ’t Hoff-de Goede, 2024).

Met civielrechtelijke procedure wordt zowel verwezen naar de civielrechtelijke fase (de incassoprocedure) als de gerechtelijke fase (de rechtsprocedure, ook wel de civiele procedure genoemd), tenzij anders vermeld. De civielrechtelijke procedure is mogelijk op basis van het civiel recht (ook wel privaats- of burgerlijk recht genoemd), dat zich richt op de regeling van rechtsverhoudingen tussen burgers onderling.

Tot slot wordt in dit rapport gesproken over ‘slachtoffers’ en ‘begunstigde rekeninghouders’, terwijl in een incassoprocedure wordt gesproken over ‘schuldeisers’ en ‘schuldenaren’ of ‘debiteuren’ en in een civiele procedure over ‘eisers’ en ‘gedaagden’. Met het oog op de leesbaarheid is ervoor gekozen een vergelijkbare terminologie aan te houden en alleen indien noodzakelijk de overige termen te gebruiken.

2.3 Onderzoeksmethoden

Ter beantwoording van de in paragraaf 2.1 geformuleerde onderzoeksvragen is in samenwerking met de Consumentenbond een vragenlijst uitgezet onder Nederlandse consumenten. Deze paragraaf beschrijft op welke wijze de dataverzameling heeft plaatsgevonden (2.3.1) en de respondenten zijn geselecteerd (2.3.2). Vervolgens geeft deze paragraaf een beschrijving van de steekproef (2.3.2) en de wijze waarop de data in dit onderzoek is geanalyseerd (2.3.3).

2.3.1 Dataverzameling

In de periode van 19 maart tot en met 27 maart 2024 is, ter beantwoording van de onderzoeksvragen, een online vragenlijst uitgezet onder alle panelleden van de Consumentenbond die op dat moment niet betrokken waren bij een ander lopend onderzoek (N=26.220). De Consumentenbond heeft de panelleden via e-mail op de hoogte gesteld van het onderzoek, met informatie over het onderzoek en een link naar de vragenlijst (opgenomen in Bijlage 1). In totaal zijn 8.553 panelleden de vragenlijst gestart, waarvan

8.297 de vragenlijst invulden nadat zij toestemden met de verwerking van hun gegevens voor huidig onderzoek. De respons was daarmee 31.6 procent.

Bij aanvang van de vragenlijst (opgenomen in Bijlage 2) is middels *informed consent* gewezen op het onderwerp en doel van de vragenlijst. Het belang van het geven van eerlijke antwoorden is hierbij benadrukt. Daarnaast is beschreven dat deelname vrijwillig was, de antwoorden anoniem zijn, deze uitsluitend voor dit onderzoek gebruikt worden en verwerkt zijn volgens de privacyverklaring van het Consumentenbond Panel. Respondenten ontvingen geen (financiële) vergoeding.

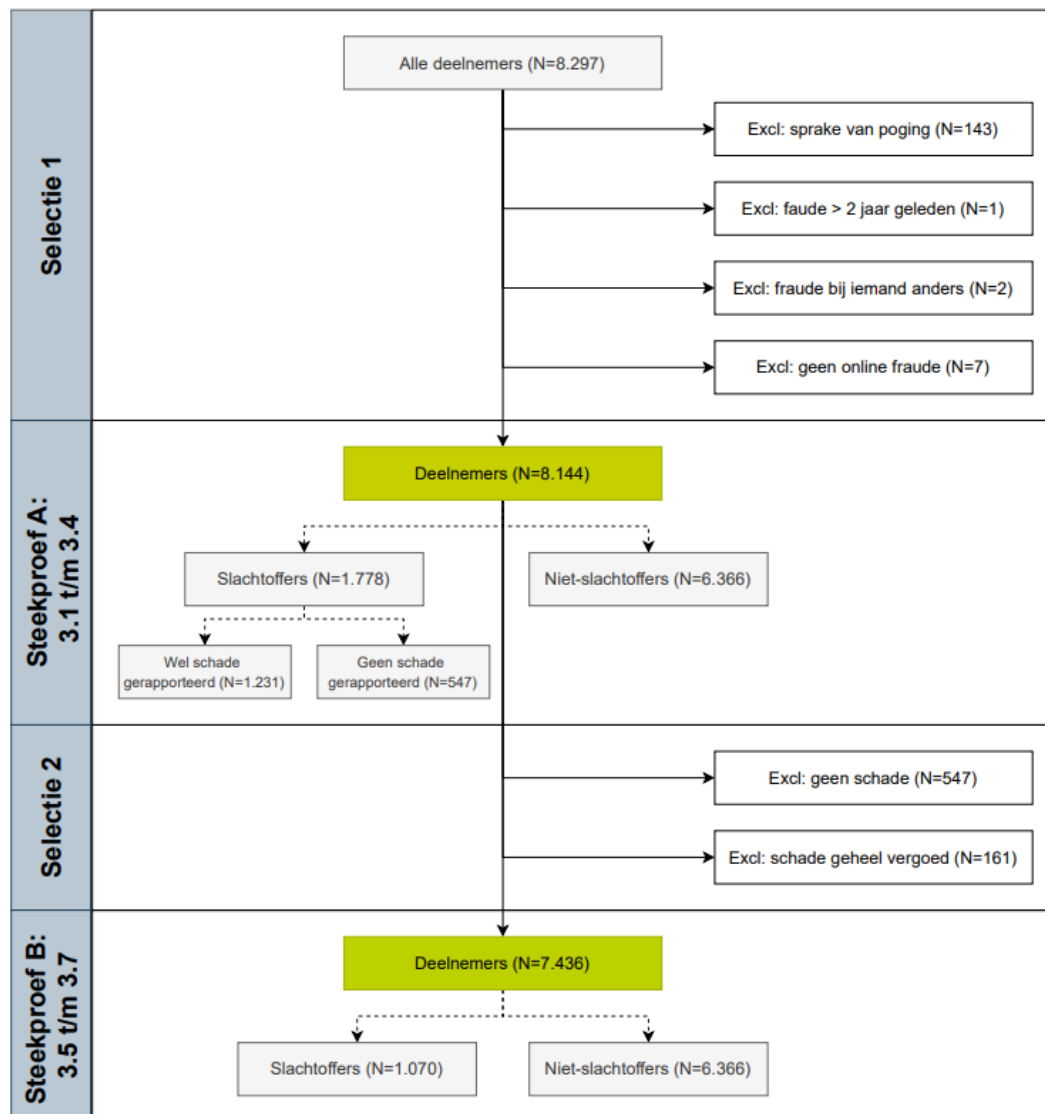
De vragenlijst bestond uit maximaal 34 vragen per respondent, maar omdat de vragen varieerden tussen groepen respondenten (bijvoorbeeld slachtoffers versus niet-slachtoffers) bestond de vragenlijst in totaal uit 64 vragen. De groepen werden van elkaar onderscheiden op verschillende kenmerken. Zo is vastgesteld of de respondenten in de afgelopen twee jaar online oplichting hebben meegemaakt (Q3; slachtoffers en niet-slachtoffers)⁷ en of de respondenten bekend waren met de mogelijkheid om de schade na online oplichting terug te vorderen via een civielrechtelijke procedure (Q18 en Q51; wel/niet bekend met procedure). Hiervoor is een korte beschrijving van de procedure aan de respondenten voorgelegd (zie Bijlage 2). Daarnaast is gevraagd of de respondenten van deze procedure gebruik hebben gemaakt (Q20; procedure wel/niet gestart) en tot slot of respondenten die een dergelijke procedure nog niet zijn gestart al dan niet van plan zijn om deze te starten (Q20, Q42, Q53; wel/niet van plan). Daarnaast zijn respondenten gevraagd naar hun demografische kenmerken en internetgebruik, (de gevolgen van) de online fraude en stappen die slachtoffers na de fraude hebben ondernomen en (potentiële) slachtoffers zouden ondernemen. Wanneer slachtoffers aangaven van meerdere fraudevormen slachtoffer te zijn geworden, is gevraagd welke vorm zij het meest recent hebben meegemaakt. Vervolgens is gevraagd de vragen over de gevolgen van de fraude te beantwoorden ten aanzien van de vorm die zij het meest recent hebben meegemaakt (Q4). Verder is gevraagd naar de verwachtingen van de civielrechtelijke procedure, belemmeringen die (potentiële) slachtoffers zagen/zien bij het starten van een civielrechtelijke procedure, de belangrijkste redenen om een dergelijke procedure wél op te starten en behoeften rondom informatievoorziening en ondersteuning (Bijlage 2). Respondenten deden gemiddeld 11 minuten over het invullen van de vragenlijst.

2.3.2 Selectie respondenten

In huidig onderzoek zijn twee steekproeven getrokken (zie Figuur 1). Beide steekproeven (Steekproef A en Steekproef B) bestaan uit zowel slachtoffers als niet-slachtoffers. Er is voor gekozen om enerzijds onderzoek te doen onder slachtoffers van online fraude om de kennis en behoeften te onderzoeken van personen die reeds slachtoffer van online fraude zijn geworden. Anderzijds is onderzoek gedaan naar de kennis en behoeften van personen die geen slachtoffer van online fraude zijn geworden, omdat deze personen in de toekomst slachtoffer van online fraude zouden kunnen worden en zodoende inzicht kan worden verkregen in de kennis en behoeften van mogelijke toekomstige slachtoffers van online fraude.

⁷ De coördinator van het panel merkte tijdens de eerste dag van de dataverzamelingsperiode op dat het voor sommige respondenten onvoldoende duidelijk was dat het hierbij ging om een *geslaagde* vorm van oplichting en dus geen *poging tot*. Om die reden is tijdens de dataverzamelingsperiode, een dag nadat de vragenlijst is verspreid onder respondenten, aan deze vraag toegevoegd dat het moet gaan om ‘*oplichting waarbij de oplichter erin geslaagd is geld van u afhandig te maken*.’ Respondenten die de vragenlijst al hadden ingevuld terwijl het om een poging ging, zijn uit de data verwijderd (zie 2.3.2).

In de eerste plaats zijn respondenten die in het open antwoord op Q3 aangaven dat sprake was van een poging tot fraude – wanneer zij niet óók een andere vorm van online fraude hebben aangevinkt – geheel van dit onderzoek uitgesloten (N=143). Dit kon worden afgeleid uit open antwoorden van respondenten zoals ‘poging (tot)’, ‘trachten’, ‘proberen’, ‘bijna’ of de beschrijving dat de respondent er ‘niet op heeft gereageerd’ of ‘niet is ingetrapt’. Daarnaast zijn enkele respondenten op voorhand van het onderzoek uitgesloten omdat zij aangaven dat de fraude meer dan twee jaar voorafgaand aan het onderzoek plaatsvond (N=1), het ging om slachtofferschap van een familielid (N=2) of omdat de onderzoekers van oordeel zijn dat geen sprake is van online fraude (N=7), zoals wanneer werd gesproken over complexere vormen van online criminaliteit, zoals *hacken*, *ransomware* of *spyware*.



Figuur 1. Selectieproces respondenten

Deze eerste selectie leidde tot Steekproef A, bestaande uit 8.144 respondenten, waaronder 1.778 slachtoffers van online fraude en 6.366 niet-slachtoffers (Figuur 1). Steekproef A is gebruikt voor de beantwoording van onderzoeksvragen a) tot en met d) die betrekking hebben op het type fraude (paragraaf 3.1), de gevolgen van de fraude (3.2), ondernomen stappen tegen de (vermeende) fraudeur (3.3) en kennis van de civielrechtelijke procedure (3.4). In deze paragrafen komt aan bod dat er significante verschillen bestaan tussen slachtoffers die financiële schade rapporteerden (N=1.231) en slachtoffers die geen financiële schade rapporteerden (N=534) of aangaven dat niet te kunnen/willen doen (N=13). Om die reden worden de resultaten van slachtoffers met en zonder (gerapporteerde) financiële schade afzonderlijk gepresenteerd. Slachtoffers zonder financiële schade maken echter wel deel uit van Steekproef A, omdat mogelijk is dat slachtoffers aangaven geen financiële schade te hebben geleden wanneer de schade achteraf vergoed is of de betaaldienstverlener in staat was de transactie te annuleren. Dat blijkt in sommige (maar niet alle) gevallen uit de open antwoorden.

Voor het beantwoorden van onderzoeksvragen e) tot en met g) die betrekking hebben op de afwegingen (paragraaf 3.5), belemmeringen (3.6) en behoeften van slachtoffers van online fraude rondom het opstarten van een civielrechtelijke procedure (3.7) is gebruik gemaakt van Steekproef B. In deze steekproef zijn slachtoffers zonder financiële schade (N=534) of zij die de schade niet konden/wilden rapporteren (N=13) én slachtoffers waarbij de financiële schade geheel vergoed is (N=161) uitgesloten. Hiervoor is gekozen omdat het opstarten van een civielrechtelijke procedure na online fraude alleen mogelijk is indien er sprake is van financiële schade en deze schade niet reeds vergoed is. Met andere woorden: de vervolgvragen waren niet van toepassing op de uitgesloten respondenten. Deze tweede selectie leidde tot Steekproef B, een steekproef van 7.436 respondenten, waaronder 1.070 slachtoffers en 6.366 niet-slachtoffers (zie Figuur 1).

2.3.3 Steekproef

Tabel 1 geeft de belangrijkste kenmerken van de respondenten na de eerste selectie (N=8.144) weer. Hieruit blijkt dat zowel binnen de slachtoffers als niet-slachtoffers de ruime meerderheid zich als man identificeert (respectievelijk 73 en 75 procent). De meeste slachtoffers (44 procent) en niet-slachtoffers (47 procent) bevinden zich in de leeftijdscategorie 65 tot 74 jaar. Een afgeronde hbo-opleiding is door de meeste slachtoffers en niet-slachtoffers aangegeven als hoogst genoten opleiding (respectievelijk 43 en 42 procent). Het grootste deel van de slachtoffers en niet-slachtoffers (beide 69 procent) bevindt zich naar eigen zeggen meerdere keren per dag op het internet.

Hoewel het panel van de Consumentenbond geschikt was voor het bevragen van een grote groep respondenten waarbij een hoge respons kon worden bereikt, laat het bovengenoemde zien dat de steekproef in het huidige onderzoek niet representatief is voor de Nederlandse bevolking.⁸ Het is mogelijk dat dit de resultaten heeft beïnvloed, bijvoorbeeld omdat het slachtofferschap van online criminaliteit varieert naar leeftijd. Jongeren (15- tot 25-jarigen) worden – met uitzondering van phishing – vaker slachtoffer van online criminaliteit dan ouderen (65-plussers) (CBS, 2024a). Daarnaast zorgt het lidmaatschap van het Consumentenbond-panel er mogelijk voor dat zij in vergelijking met de gemiddelde Nederlander vaker informatie opzoeken bij of ontvangen van de Consumentenbond en/of eerder bereid

⁸ Een representatieve steekproef zou bestaan uit 99 mannen op 100 vrouwen (CBS, 2025a) met een gemiddelde leeftijd van 42,4 jaar (CBS, 2025b). Ook zou een groter percentage (37%) havo, vwo of vmbo niveau 2-4 hebben afgerond (CBS, 2024b).

zijn slachtofferschap van online fraude bij de Consumentenbond te melden. Om deze reden zijn bij enkele onderzoeksvragen (paragraaf 3.4 en 3.5) de resultaten apart genoteerd op basis van geslacht, leeftijd en opleidingsniveau.

Tabel 1. Beschrijvende statistieken steekproef A (N=8.144)

	Slachtoffers (N=1.778)		Niet-slachtoffers (N=6.366)		Totaal (N=8.144)	
	N	% ¹	N	% ¹	N	%
Geslacht						
Man	1.291	72.6%	4.771	74.9%	6.062	74.4%
Vrouw	484	27.2%	1.583	24.9%	2.067	25.4%
Non-binair	2	0.1%	2	0.0%	4	0.0%
Wil ik liever niet vermelden	1	0.1%	10	0.2%	11	0.1%
Totaal	1.778	100%	6.366	100%	8.144	100%
Leeftijd						
<18	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
18-24	1	0.1%	3	0.0%	4	0.0%
25-34	3	0.2%	26	0.4%	29	0.4%
35-44	25	1.4%	65	1.0%	90	1.1%
45-54	167	9.4%	398	6.3%	565	6.9%
55-64	435	24.5%	1.260	19.8%	1.695	20.8%
65-74	783	44.0%	2.966	46.6%	3.749	46.0%
75-84	346	19.5%	1.545	24.3%	1.891	23.2%
85+	16	0.9%	97	1.5%	113	1.4%
Wil ik liever niet vermelden	2	0.1%	6	0.1%	8	0.1%
Totaal	1.778	100%	6.366	100%	8.144	100%
Opleidingsniveau						
Basisonderwijs	9	0.5%	13	0.2%	22	0.3%
Lbo/V(m)bo	53	3.0%	189	3.0%	242	3.0%
Mavo	55	3.1%	250	3.9%	305	3.7%
Mbo	310	17.4%	1.033	16.2%	1.343	16.5%
Havo/vwo	166	9.3%	609	9.6%	775	9.5%
Hbo	756	42.5%	2.643	41.5%	3.399	41.7%
Wo	409	23.0%	1.553	24.4%	1.962	24.1%
Anders	20	1.1%	76	1.2%	96	1.2%
Totaal	1.778	100%	6.366	100%	8.144	100%
Internetgebruik						
<1x p/m	4	0.2%	27	0.4%	31	0.4%
Niet wekelijks, min. 1x p/m	17	1.0%	78	1.2%	95	1.2%
Niet dagelijks, min. 1x p/w	65	3.7%	265	4.2%	330	4.1%
Eens per dag	155	8.7%	614	9.6%	769	9.4%
Meerdere keren per dag	1.225	68.9%	4.218	69.4%	5.643	69.3%
Minstens ieder uur ²	210	11.8%	624	9.8%	834	10.2%
(Bijna) continu online ²	102	5.7%	340	5.3%	452	5.4%
Totaal	1.778	100%	6.366	100%	8.144	100%

¹ Van de groep (niet-)slachtoffers.

² Tijdens de uren dat ik wakker ben.

2.3.4 Data-analyse

Voordat de data kon worden geanalyseerd, is deze opgeschoond. Hierbij is bij verschillende vragen een specifieke antwoordoptie van analyse uitgesloten, namelijk de antwoordoptie 'niet van toepassing/geen mening.' Dit is bijvoorbeeld van toepassing bij de vraag over de ervaren mentale gevolgen (paragraaf 3.2), welke zijn gemeten aan de hand van 11 stellingen waarbij respondenten konden aangeven in hoeverre zij het hiermee eens waren, lopend van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal eens) en daarnaast 6 ('niet van toepassing/geen mening'). Optie 6 is aangemerkt als 'missing' en van de analyse uitgesloten. Hetzelfde geldt voor de verwachte inspanningen van de procedure en het verwachte resultaat (paragraaf 3.5).

De analyse van de data vond plaats met behulp van het kwantitatieve data-analyse programma SPSS. Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen zijn beschrijvende statistieken opgevraagd. Significante verschillen tussen groepen zijn gevonden middels een Chi-kwadraattoets voor samenhang (wanneer beide variabelen gemeten zijn op nominaal meetniveau) en in een enkel geval met behulp van een Mann-Whitney *U* test omdat – hoewel de variabele gemeten is op intervalniveau – geen sprake was van een normaalverdeling.

2.4 Ethische toetsing en datamanagement

Een verzoek tot toetsing van de ethische aspecten, gegevensbeheer en privacy-kwesties is voorgelegd aan en goedgekeurd door de Ethische Toetsingscommissie van de Faculteit der Sociale Wetenschappen van de Universiteit van Utrecht om te waarborgen dat dit onderzoek op een verantwoorde wijze wordt uitgevoerd.

De Consumentenbond nam de vragenlijst af met de surveytool van Jambo. Deze omgeving is op maat gemaakt en alleen toegankelijk voor de Consumentenbond. De servers staan onder beheer van Jambo en vallen onder de Europese wetgeving. De data zijn met de onderzoekers gedeeld via OneDrive en vervolgens bewaard in SURF Research Drive, een door de overheid ontwikkelde gecertificeerde online omgeving dat opslag biedt voor onderzoeksprojecten met persoons- en/of gevoelige data volgens de AVG-richtlijnen. Deze omgeving is uitsluitend beschikbaar voor de onderzoekers van dit onderzoek. De data zullen in overeenstemming met de afspraken rondom het doen van wetenschappelijk onderzoek gedurende een periode van tien jaar worden bewaard.

3. Resultaten

In dit onderzoek is in kaart gebracht in hoeverre slachtoffers en potentiële slachtoffers van online fraude kennis hebben van het starten van een civielrechtelijke procedure, in hoeverre zij hier behoefte aan (zouden) hebben en welke afwegingen zij hierbij (zouden) maken. In de eerste plaats komt aan bod van welke fraudevormen de slachtoffers slachtoffer zijn geworden (deelvraag a, paragraaf 3.1), welke gevolgen dit voor hen had (deelvraag b, paragraaf 3.2) en welke stappen zij naar aanleiding van de fraude tegen de (vermeende) fraudeur hebben ondernomen of, in het geval van potentiële slachtoffers, zij zouden ondernemen (deelvraag c, paragraaf 3.3). Vervolgens wordt aandacht besteedt aan de bekendheid van de civielrechtelijke procedure onder (potentiële) slachtoffers (deelvraag d, paragraaf 3.4), de afwegingen die zij maken bij de keuze om deze procedure al dan niet op te starten (deelvraag e, paragraaf 3.5), belemmeringen die hierbij worden gezien (deelvraag f, paragraaf 3.6) en de mate waarin (potentiële) slachtoffers behoefte hebben aan informatievoorziening of ondersteuning (deelvraag g, paragraaf 3.7).

3.1 Type fraude en modus operandi

Deze paragraaf beschrijft van welke type online fraude de slachtoffers in de twee jaar voorafgaand aan de vragenlijst slachtoffer zijn geworden en op welke wijze deze delicten zijn gepleegd (deelvraag a). Hierbij is gebruik gemaakt van Steekproef A (N=8.144) (zie paragraaf 2.3.2). In totaal hebben 1.778 van de 8.144 respondenten (21.8%) aangegeven slachtoffer te zijn geweest van een of meerdere vormen van online fraude. Hierbij hebben 1.231 respondenten (15.1%) financiële schade gerapporteerd en rapporteerden 547 respondenten (6.7%) geen (resterende) financiële schade. Tabel 2 geeft de verschillende fraudevormen weer. Het totaal aantal keer dat slachtofferschap is gerapporteerd (N=2.050, niet in tabel) ligt hierbij hoger dan het totaal aantal slachtoffers (N=1.778), wat laat zien dat slachtoffers soms van meerdere typen online fraude slachtoffer werden.

Tabel 2. Slachtofferschap online fraude in de afgelopen twee jaar (N=1.778)

	Slachtoffers met financiële schade (N=1.231)		Slachtoffers zonder financiële schade (N=547)		Totaal (N=1.778)	
	N	% ¹	N	% ¹	N	%
Aankoopfraude (product niet geleverd)	850	69.0%	107	19.6%	957	53.8%
Fraude met vals betaalverzoek	85	6.9%	199	36.4%	284	14.0%
Phishing	77	6.3%	128	23.4%	205	11.5%
Identiteitsfraude	52	4.2%	70	12.8%	122	6.9%
Verkoopfraude	43	3.5%	7	1.3%	50	2.8%
Voorschotfraude	34	2.8%	7	1.3%	41	2.3%
Anders, namelijk	255	20.7%	136	24.9%	391	22.0%
Aankoopfraude (verkeerd product geleverd)	71	5.8%	7	1.3%	78	4.4%
Creditcard- of betaalkaartfraude	36	2.9%	5	0.9%	41	2.3%
(Bank)helpdeskfraude	8	0.6%	2	0.4%	10	0.6%
Vorm onbekend	133	10.8%	122	22.3%	255	14.3%
Overig (N<5)	7	0.6%	0	0.0%	7	0.4%
Totaal (1 of meer vormen van online fraude)	1.231	100.0%	547	100.0%	1.778	100.0%

¹ Van de groep slachtoffers met schade (N=1.231) of zonder schade (N=547).

Uit Tabel 2 blijkt dat respondenten slachtofferschap van uiteenlopende vormen van online fraude rapporteerden, waarbij aankoopfraude het vaakst werd gerapporteerd. Ruim de helft van de slachtoffers van online fraude gaf aan slachtoffer te zijn geworden van aankoopfraude (54 procent). Deze slachtoffers kochten via internet een product of dienst en betaalden (een deel daarvan), waarna het product of de dienst nooit werd geleverd. Na aankoopfraude was fraude met een vals betaalverzoek de meest genoemde vorm van fraude die de slachtoffers overkwam (14 procent). Deze slachtoffers gaven aan te zijn opgelicht door iemand die deed alsof het een bekende van hem of haar was via een vals tekstbericht, waarna om geld werd gevraagd. Ten derde kwam in twaalf procent van de gevallen voor dat slachtoffers werden opgelicht middels phishing. Zij werden misleid om op een valse link te klikken waarna iemand in staat was de inloggegevens van hun bank te achterhalen. In de vierde plaats werd identiteitsfraude genoemd in 7 procent van de gevallen. Hierbij werd zonder toestemming persoonlijke en/of financiële gegevens gebruikt met bijvoorbeeld als doel op naam van het slachtoffer producten te kopen en/of officiële documenten aan te vragen. Verder werden verkoopfraude en voorschotfraude het minst gerapporteerd, namelijk in respectievelijk 3 en 2 procent van het gerapporteerde slachtofferschap. Slachtoffers van verkoopfraude leverden via internet een product of dienst zonder dat daar geld voor werd betaald. Voorschotfraude-slachtoffers maakten geld over naar iemand nadat deze persoon hen via e-mail of internet benaderde met verhalen over snel geld verdienen via een erfenis, investering, loterij of iets soortgelijks.

Tabel 2 laat in de tweede plaats zien welke andere vormen van online fraude de respondenten rapporteerden. De meest genoemde vorm onder slachtoffers (4 procent) betreft een andere vorm van aankoopfraude waarbij via internet een product werd gekocht en (een deel daarvan) werd betaald, waarna een namaak, kapot of geheel ander product werd geleverd en retourneren ondoenlijk bleek. Voorbeelden hiervan zijn *'Trui besteld via Pinterest maar kreeg een waardeloos ringetje toegestuurd. Moet ook nog douane leges betalen'*, *'Ondeugdelijk product, niet bruikbare tickets'* en *'"Echte" Nike schoenen gekocht en een paar gekregen die kleiner waren dan besteld en overduidelijk nep zijn.'*

Er waren ook slachtoffers die aangaven dat zij slachtoffer werden van fraude met betaalproducten, te weten creditcard- of betaalkaartfraude (2 procent). Zij zagen, al dan niet na de aanschaf van een product of dienst, onbekende afschrijvingen op hun creditcard of betaalkaart. Zo omschreven de volgende slachtoffers: *'Via mijn credit card werd er een bedrag afgeschreven voor Formule 1 -gebeld met F1 wij waren geen lid en hun hadden niet geïncasseerd'* en *'Voor gesteld om geheugen Google te vergroten gratis. Maar zonder mijn weten toch eerst 8 euro en een week later 48 euro van mijn creditcard afgeschreven. Dit bleek geen Google te zijn maar een oplichter.'* Anderen zaten vast aan abonnementskosten zonder dat zij hiervan wisten of bewust toestemming hadden gegeven. Zo omschreven zij bijvoorbeeld: *'Heb een keer iets gedaan wat €5 kostte, maar werd vervolgens gelijk geabonneerd op deze dienst voor €35 per maand'*, *'Heb bij 'win'-actie van BOL.com betaald voor verzendkosten via creditkaart. Hierna zijn ze kleine bedragen af gaan boeken onder het mom van een abonnement [...]'* en *'Via Facebook abonnement van NS gekocht, bleek later proefabonnement op een Engels bedrijf te zijn voor 90 euro/p.m.'*

Verder zijn slachtoffers opgelicht middels zogeheten (bank)helpdeskfraude (in 0.6 procent van de gevallen). Uit hun antwoorden blijkt dat de fraudeurs zich als helpdesk van verschillende organisaties voordeden en verschillende werkwijzen hanteerden: *'Ik ben terecht gekomen op een client service site van Amazon en dat bleek een fake site te zijn en ze hebben mij toen 3x een bedrag van Euro 50 weten te ontfutselen'* en *'Weet niet precies meer hoe het ging, maar ik herkende een betaling waar 'iets' mee moest*

gebeuren en de vraag of ik 'Any Desk' wilde laden. Toen zat hij in mijn bankrekening en hij betaalde de 'openstaande' rekening [...].’ Een andere respondent beschrijft de helpdeskfraude zeer uitgebreid:

‘Ik belde zelf met de helpdesk van Microsoft Outlook (waarvan ik het nummer op Google had gevonden), maar dit bleken [achteraf] oplichters te zijn. Ik was blij om een levend mens te spreken, want ik had een inlog-probleem en alle pogingen die ik heb gedaan om dat te herstellen - ook die op advies van de online helpdesk - kreeg ik het niet opgelost. In de veronderstelling met een legitieme helpdesk te spreken, heb ik - te veel - gegevens verstrekt en ze ook laten meekijken in mijn computer. Voor de identificatie moest ik 2 x € 2,- betalen; iets dergelijks had ik wel vaker meegemaakt, dus daar ben ik mee akkoord gegaan. Na de eerste betaling bleek € 200,- te zijn afgeschreven; maar dat zou goed komen. Eerst moest ik voor een betaling nog akkoord geven via mijn betaalapp, maar opeens vlogen er bedragen weg alleen al bij het openen van de app. Toen begon ik nattigheid te voelen, ik kreeg de 'Manager' te spreken en die drong - uiteindelijk wanhopig aan - op het openen van de app. Dat heb ik - gelukkig - niet meer gedaan [...].’

Zo’n 14 procent van het zelf-gerapporteerd slachtofferschap is genoteerd onder ‘vorm onbekend’, omdat op basis van de beschrijving van de respondent niet kon worden opgemaakt om welke vorm van fraude het ging. Hiervoor was de beschrijving te kort en/of vaag. Voorbeelden van dergelijke omschrijvingen zijn ‘namaak website’, ‘valse email’ en ‘Whatsapp.’

Ander zelf-gerapporteerd slachtofferschap is genoteerd onder ‘overig’ (0.6 procent), in de eerste plaats wanneer deze vorm slechts een enkele keer (N<5) voorkwam. Zo is één van de slachtoffers slachtoffer geworden van een *romance scam* (*‘Ik had een relatie met een vrouw. Ze bleek fake te zijn maar had haar wel geld gegeven’*) en een ander slachtoffer van belfraude (*‘Telefonisch terug gebeld naar duur nummer’*). Iemand anders is opgelicht bij de verkoop van een product, maar op een andere wijze als hierboven beschreven. Zo zegt deze persoon: *‘Iemand wist me wijs te maken dat ik eerst geld moest betalen, voor de ander mijn product kon betalen.’* Ten tweede kon in sommige gevallen – hoewel op basis van bewoordingen als *‘geld overgemaakt, ‘een betaling gedaan’, ‘afschrijvingen gedaan’* sprake was van fraude – de modus operandi en daarmee fraudevorm niet worden achterhaald. Hiervoor waren de omschrijvingen niet duidelijk genoeg, waaronder: *‘Geld overgemaakt naar een bekende instantie, met achteraf ontdekt, dat het onbekend banknummer was’, ‘Geld overgemaakt naar aanleiding van wat later bleek een nepadvertentie met Pieter Omtzigt’* en *‘Via link en gelijk daarna de bank gebeld en die heeft transactie terug kunnen draaien.’*

3.2 Gevolgen voor slachtoffers

Deze paragraaf gaat in op de gevolgen die de slachtoffers uit de steekproef als gevolg van de online fraude hebben ervaren (deelvraag b). Hierbij is zoals besproken in paragraaf 2.3.2 gebruik gemaakt van Steekproef A (N=8.144, waaronder 1.778 slachtoffers). Indien slachtoffers vaker dan één keer slachtoffer van online fraude werden, is gevraagd welke gevolgen zij naar aanleiding van de meest recente fraude hebben ervaren. Tabel 3 toont in de eerste plaats de hoogte van de financiële schade. Hieruit kan worden afgeleid dat slachtoffers als gevolg van de meest recente online fraude verschillende bedragen verloren, variërend van geen schade (30 procent) tot schade van tenminste €5.001,- (1 procent). Respondenten die géén schade rapporteerden zijn ook tot de groep slachtoffers gerekend, omdat zij mogelijk de schade al vergoed kregen of de betaaldienstverlener de transactie kon tegenhouden (paragraaf 2.3.2). De meeste slachtoffers die financiële schade rapporteerden (59 procent), verloren als gevolg van de fraude een bedrag tussen €1,- en €100,- (Tabel 3).

Uit een Chi-kwadraattoets bleek verder dat sprake was van een samenhang tussen de hoogte van het schadebedrag en het type online fraude (aankoopfraude, fraude met een vals betaalverzoek, phishing, identiteitsfraude, verkoopfraude en voorschotfraude) (χ^2 (40, $N = 1.385$) = 862.03, $p < 0.001$). Uit de beschrijvende statistieken komt bijvoorbeeld naar voren dat de laagste schadecategorie (€1,- t/m €100,-) relatief vaker voorkwam bij aan- en verkoopfraude en de hoogste schadecategorieën (€3.001,- en meer) relatief vaker voorkwamen bij voorschotfraude.

Tabel 3. Ervaren financiële gevolgen door slachtoffers (N=1.778)

	Slachtoffers met financiële schade (N=1.231)		Slachtoffers zonder financiële schade (N=547)		Totaal (N=1.778)	
	N	% ¹	N	% ¹	N	%
Geen financiële gevolgen	-	-	534	97.6%	534	30.0%
€1 t/m €100	727	59.1%	-	-	727	40.9%
€101 t/m €250	213	17.3%	-	-	213	12.0%
€251 t/m €500	112	9.1%	-	-	112	6.3%
€501 t/m €1.000	73	5.9%	-	-	73	4.1%
€1.001 t/m €3.000	52	4.2%	-	-	52	2.9%
€3.001 t/m €5.000	29	2.4%	-	-	29	1.6%
€5.001 of meer	25	2.0%	-	-	25	1.4%
Kan/wil ik (nog) niet aangeven	-	-	13	2.4%	13	0.7%
Totaal	1.231	100%	547	100%	1.778	100%

¹ Van de groep slachtoffers met schade (N=1.231) of zonder schade (N=547).

Tabel 4 toont de ervaren mentale gevolgen van slachtoffers met en zonder gerapporteerde financiële schade.⁹ Deze tabel laat zien dat slachtoffers het gemiddeld eens waren met de stelling ‘Door de oplichting voel(de) ik mij boos over wat er is gebeurd’ ($M = 4.0$). De stelling ‘Door de oplichting heb ik geen mentale gevolgen ervaren’ krijgt relatief een enigszins lagere score ($M = 3.7$), wat impliceert dat slachtoffers het hier gemiddeld neutraal tot mee eens waren. Slachtoffers waren het gemiddeld helemaal

⁹ De mentale gevolgen zijn gemeten en gehercodeerd naar een 5-punts Likertschaal lopend van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens). Optie 6 (‘niet van toepassing/geen mening’) is buiten beschouwing gelaten.

oneens tot oneens met de stellingen ‘Door de oplichting heb/had ik last van angstklachten’ ($M = 1.6$), ‘Door de oplichting heb/had ik last van depressieve klachten’ ($M = 1.6$) en ‘Door de oplichting heb/had ik last van slaapproblemen’ ($M = 1.7$).

Slachtoffers met financiële schade ($N=1.231$) rapporteerden op diverse gebieden significant meer mentale gevolgen dan slachtoffers zonder financiële schade ($N=547$), bleek uit een Mann-Whitney U test. Slachtoffers met financiële schade rapporteerden als gevolg van de online fraude vaker gevoelens van schuld, machteloosheid, verdriet en boosheid dan slachtoffers zonder financiële schade. Daarentegen rapporteerden slachtoffers zonder financiële schade significant vaker dat zij zich minder veilig voelen dan slachtoffers met financiële schade.¹⁰

Tabel 4. Ervaren mentale gevolgen door slachtoffers ($N=1.778$)

	N	Slachtoffers met financiële schade (N=1.231)		Slachtoffers zonder financiële schade (N=547)		Totaal (N=1.778)	
		M	SD	M	SD	M	SD
Geen mentale gevolgen	1.676	3.7	1.32	3.9	1.32	3.7	1.32
Boosheid ***	1.719	4.1	1.02	3.7	1.23	4.0	1.11
Machteloosheid ***	1.682	3.8	1.22	2.7	1.38	3.3	1.33
Verdriet ***	1.643	3.0	1.34	2.4	1.30	2.8	1.36
Minder vertrouwen in anderen	1.677	2.8	1.26	2.7	1.28	2.8	1.26
Schaamte	1.625	2.7	1.33	2.1	1.26	2.5	1.34
Minder veilig gevoel ***	1.626	2.3	1.28	2.6	1.24	2.4	1.27
Schuldgevoel ***	1.628	2.6	1.37	2.1	1.25	2.4	1.40
Slaapproblemen	1.561	1.7	1.02	1.6	1.00	1.7	1.00
Angstklachten	1.551	1.6	1.00	1.6	0.92	1.6	0.93
Depressieve klachten	1.537	1.6	0.94	1.5	0.88	1.6	0.92

¹ Van de groep slachtoffers met schade ($N=1.231$) of zonder schade ($N=547$).

Het gemiddelde verschilt significant op het volgende niveau: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p \leq 0.001$.

¹⁰ De resultaten uit de Mann-Whitney U test waren als volgt: minder veilig gevoel (($Mean Rank = 884.89$, $n = 492$ versus $Mean Rank = 782.53$, $n = 1.134$), $U = 243842.00$, $p < 0.001$), schuldgevoel (($Mean Rank = 681.10$, $n = 1.162$ versus $Mean Rank = 698.29$, $n = 466$), $U = 216593.00$, $p < 0.001$), machteloosheid (($Mean Rank = 927.23$, $n = 1.199$ versus $Mean Rank = 628.68$, $n = 483$), $U = 186767.00$, $p < 0.001$), verdriet (($Mean Rank = 886.00$, $n = 1.170$ versus $Mean Rank = 662.22$, $n = 473$), $U = 201127.50$, $p < 0.001$) en boosheid (($Mean Rank = 918.99$, $n = 1.214$ versus $Mean Rank = 718.20$, $n = 505$), $U = 234926.50$, $p < 0.001$).

3.3 Stappen tegen de (vermeende) fraudeur

Deze paragraaf gaat in op de stappen die slachtoffers na de online fraude hebben ondernomen. Ook worden de stappen beschreven die potentiële slachtoffers na online fraude naar eigen zeggen zouden ondernemen in het geval dat zij slachtoffer van online fraude zouden worden (deelvraag c). Hierbij is gebruik gemaakt van Steekproef A (N=8.144) (paragraaf 2.3.2).

Aan de slachtoffers is gevraagd bij welke partijen zij na de online fraude contact en/of informatie hebben gezocht. Tabel 5 en Figuur 2 geven de resultaten in aflopende volgorde weer: de partij die het vaakst werd gerapporteerd, komt als eerst aan bod.¹¹ Hieruit blijkt dat een kwart van de slachtoffers (25 procent) contact of informatie zocht bij de politie. Ook zocht een kwart van de slachtoffers (25 procent) bij geen enkele partij contact of informatie. Vervolgens werd door de slachtoffers als vaakst genoemd contact of informatie te hebben gezocht bij de ontvanger van het geld (23 procent), de bank waar zij zelf bankieren (19 procent), het platform waarop zij met de oplichter(s) communiceerden (18 procent) en hun creditcardmaatschappij (16 procent). Het minst vaak zochten de slachtoffers contact of informatie bij hun verzekeraar (anders dan rechtsbijstand) (0.4 procent), Slachtofferhulp Nederland (1 procent), een incassobureau, gerechtsdeurwaarder of advocaat (1 procent) of hun rechtsbijstandsverzekeraar (3 procent).

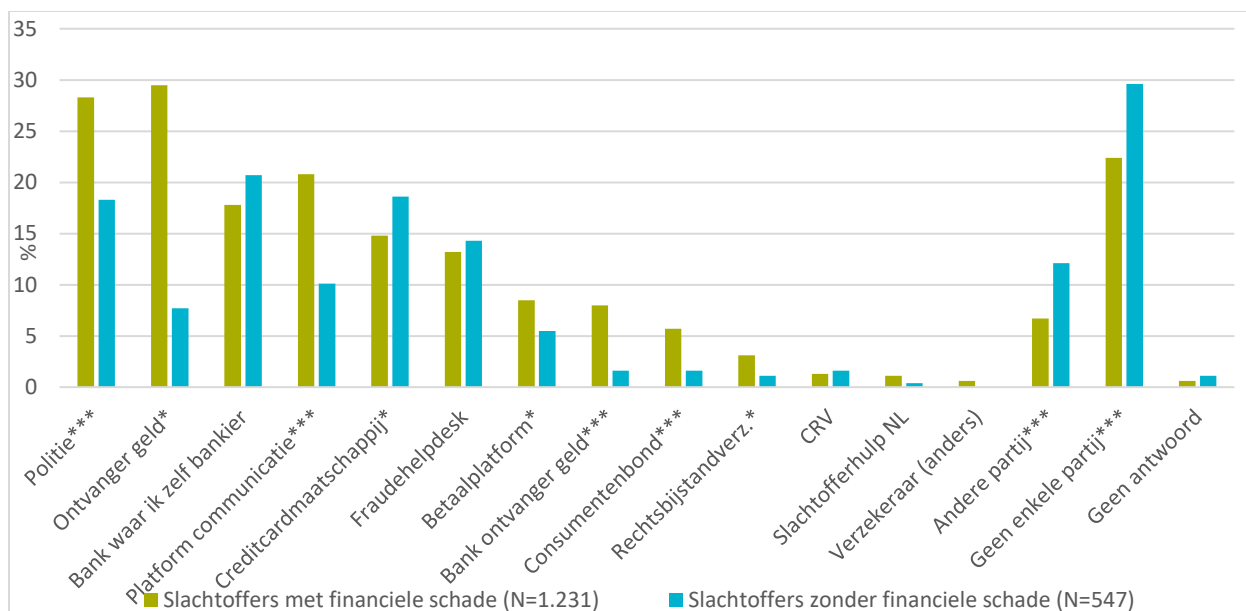
Tabel 5. Ondernomen stappen tegen de (vermeende) fraudeur door slachtoffers (N=1.778)

Zocht contact/informatie (of zou dit zoeken) bij	Slachtoffers met financiële schade (N=1.231)		Slachtoffers zonder financiële schade (N=547)		Totaal (N=1.778)	
	N	% ¹	N	% ¹	N	%
De politie***	348	28.3%	100	18.3%	448	25.2%
De ontvanger van mijn geld ***	363	29.5%	42	7.7%	405	22.8%
De bank waar ik zelf bankier	219	17.8%	113	20.7%	332	18.7%
Platform waarop ik met oplichter communiceerde ***	256	20.8%	55	10.1%	311	17.5%
Mijn creditcardmaatschappij *	182	14.8%	102	18.6%	284	16.0%
De Fraudehelpdesk	162	13.2%	78	14.3%	240	13.5%
Het betaalplatform waar de overboeking is gedaan *	105	8.5%	30	5.5%	135	7.6%
De bank waarnaar het geld is overgeboekt ***	98	8.0%	9	1.6%	107	6.0%
De Consumentenbond ***	70	5.7%	9	1.6%	79	4.4%
Mijn rechtsbijstandsverzekeraar *	38	3.1%	6	1.1%	44	2.5%
Een incassobureau, deurwaarder of advocaat (CRV)	16	1.3%	9	1.6%	25	1.4%
Slachtofferhulp Nederland	14	1.1%	2	0.4%	16	0.9%
Mijn verzekeraar (anders dan rechtsbijstand)	8	0.6%	0	0.0%	8	0.4%
Een andere partij, namelijk ***	83	6.7%	66	12.1%	149	8.4%
Geen enkele partij ***	276	22.4%	162	29.6%	438	24.6%
Geen antwoord	8	0.6%	6	1.1%	14	0.8%

¹ Van de groep slachtoffers met schade (N=1.231) of zonder schade (N=547).

Het gemiddelde verschilt significant op het volgende niveau: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p \leq 0.001$.

¹¹ Bij de interpretatie van de percentages in deze tabel is het van belang dat alle antwoordmogelijkheden aan de respondenten zijn voorgelegd en dus niet is toegespitst op de specifieke situatie van de respondent. Zo is bijvoorbeeld niet gevraagd of de respondent over een creditcard of verzekering beschikte of dat de overboeking middels een betaalplatform heeft plaatsgevonden.



Figuur 2. Ondernomen stappen tegen de (vermeende) fraudeur door slachtoffers (N=1.778)

Een deel van de slachtoffers (8 procent) gaf aan de online fraude bij een andere partij te hebben gemeld of hier informatie te hebben gezocht. Voorbeelden hiervan zijn de Autoriteit Consument & Markt (ACM), de Autoriteit Financiële Markten (AFM), justitie, het Juridisch Loket, de webshop, leverancier of fabrikant, de onderneming voor wie de fraudeur zich uitgaf, de onderneming die verantwoordelijk zou zijn voor het uitlekken van diens gegevens, online betaaldiensten zoals Klarna en Paypass, de Kamer van Koophandel en het betrokken postbedrijf. Ook werden providers geraadpleegd, zowel van de dader als van de slachtoffers zelf (bijvoorbeeld om het telefoonnummer te wijzigen) en werd hulp gezocht bij computerwinkels (ter controle en/of opschoning van de computer). Slachtoffers schreven slechte recensies (op Trustpilot en het Klachtenkompas van de Consumentenbond), zochten de media op (bijvoorbeeld programma's als Radar, Kassa, Boos) en spraken met familieleden, vrienden en medegeduceerden. Verder werd contact en informatie gezocht bij andere organisaties die zich inzetten voor (potentiële) slachtoffers, waaronder nietbezorgd.nl, check.veiliginternetten.nl en Stichting Reclame Code.

Onderzocht is of het al dan niet hebben van financiële schade samenhangt met de mate waarin slachtoffers de online fraude bij bovenstaande partijen meldden en/of hier informatie zochten (met behulp van een Chi-kwadraattoets). Tabel 5 en Figuur 2 laten zien dat slachtoffers met financiële schade (N=1.231) de online fraude in vergelijking met slachtoffers zonder financiële schade (N=547) significant vaker meldden bij de politie, de bank waarnaar het geld is overgeboekt, de ontvanger van het geld, de rechtsbijstandsverzekeraar, het platform waarop zij met de oplichter communiceerden, het betaalplatform en de Consumentenbond. Daarentegen meldden slachtoffers zonder financiële schade de online fraude significant vaker bij hun creditcardmaatschappij, een andere partij of geen enkele partij.¹²

¹² De resultaten uit de Chi-kwadraattoets waren als volgt: de politie ($\chi^2 (1, N = 1.778) = 20.05, p < 0.001$), de bank waarnaar het geld is overgeboekt ($\chi^2 (1, N = 1.778) = 26.71, p < 0.001$), de ontvanger van het geld ($\chi^2 (1, N = 1.778) = 101.42, p < 0.001$), mijn creditcardmaatschappij ($\chi^2 (1, N = 1.778) = 4.21, p < 0.05$), mijn rechtsbijstandsverzekeraar ($\chi^2 (1, N = 1.778) = 6.21, p < 0.05$), het platform waarop ik met de oplichter communiceerde ($\chi^2 (1, N = 1.778) = 30.28, p < 0.001$), het betaalplatform ($\chi^2 (1, N = 1.778) =$

Naast slachtoffers van online fraude richt het huidige onderzoek zich op internetgebruikers die geen slachtoffer van online fraude zijn geworden. Aan deze groep niet-slachtoffers is gevraagd bij welke partij(en) zij hypothetisch, in het geval zij slachtoffer van online fraude zouden worden, contact en/of informatie zouden zoeken (Tabel 6 en Figuur 3). Ruim driekwart van de niet-slachtoffers gaf aan in een dergelijk geval contact op te nemen of informatie te zoeken bij de politie (79 procent) of de bank waar zij bankieren (74 procent). Ook gaf de meerderheid (56 procent) aan dat zij contact of informatie zouden zoeken bij de Fraudehelpdesk (56 procent). De niet-slachtoffers gaven het minst vaak aan contact te zoeken met of informatie te zoeken bij een incassobureau, gerechtsdeurwaarder of advocaat (3 procent) en Slachtofferhulp Nederland (4 procent). Minder dan 1 procent van de niet-slachtoffers gaf aan met geen enkele partij contact te zullen zoeken wanneer zij slachtoffer zouden worden van online fraude.

Ook gaf zo'n 2 procent van de niet-slachtoffers aan bij een andere partij contact of informatie te zullen zoeken, al gaf een deel aan dat de keuze voor een partij afhankelijk is van de situatie, de fraudevorm of het schadebedrag. Andere partijen – nog niet genoemd door de slachtoffers – zijn de rechtbank, een geschillencommissie, de Autoriteit Persoonsgegevens, vakbond, de Ouderenbond, SeniorWeb, een computerclub, FoxIT, adviseur in automatisering en het hostingbedrijf van het domein of IP-adres van de oplichter. Ook zouden respondenten de fraude melden bij websites als meld.nl en meldknop.nl of partijen in de media, waaronder Opgelicht van AVROTROS of een programma van journalist Kees van der Spek.

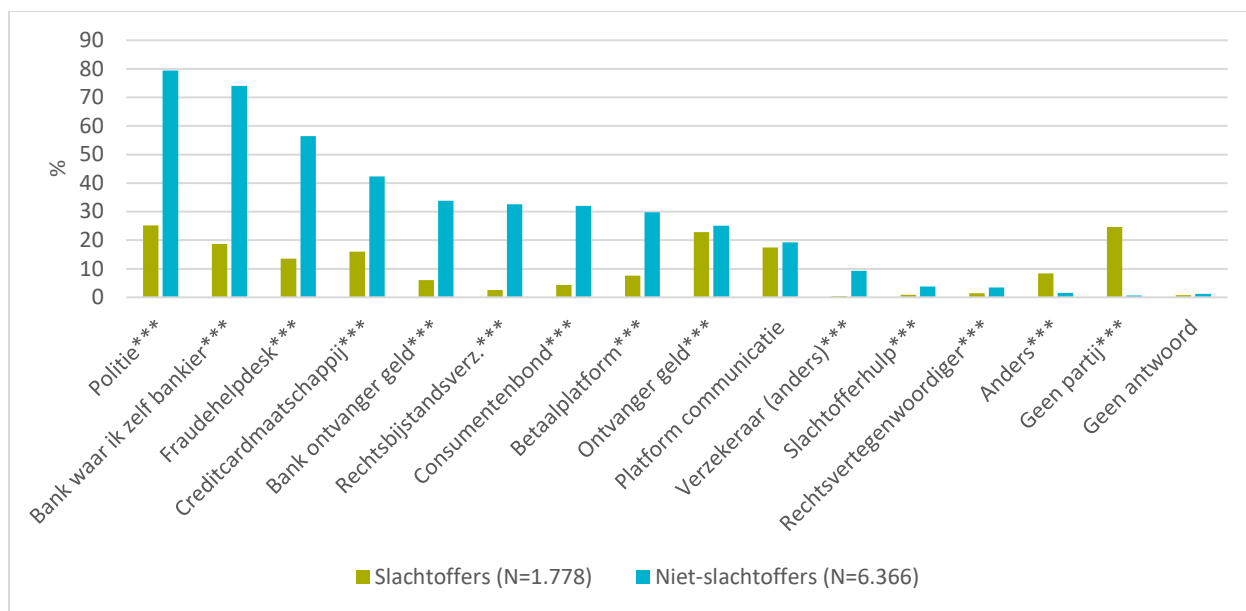
Tabel 6. Te ondernemen stappen tegen de (vermeende) fraudeur onder niet-slachtoffers afgezet tegen de daadwerkelijk ondernomen stappen onder slachtoffers (N=8.144)

Zocht contact/informatie (of zou dit zoeken) bij	Slachtoffers (N=1.778)		Niet- slachtoffers (N=6.366)		Totaal (N=8.144)	
	N	% ¹	N	% ¹	N	%
De politie ***	448	25.2%	5.055	79.4%	5.503	67.6%
De bank waar ik zelf bankier ***	332	18.7%	4.718	74.1%	5.050	62.0%
De Fraudehelpdesk ***	240	13.5%	3.588	56.4%	3.828	47.0%
Mijn creditcardmaatschappij ***	284	16.0%	2.691	42.3%	2.975	36.5%
De bank waarnaar het geld is overgeboekt ***	107	6.0%	2.151	33.8%	2.258	27.7%
Mijn rechtsbijstandsverzekeraar ***	44	2.5%	2.073	32.6%	2.117	26.0%
De Consumentenbond ***	79	4.4%	2.037	32.0%	2.116	26.0%
Het betaalplatform waar de overboeking is gedaan ***	135	7.6%	1.896	29.8%	2.031	24.9%
De ontvanger van mijn geld *	405	22.8%	1.596	25.1%	2.001	24.6%
Platform waarop ik met de oplichter communiceerde	311	17.5%	1.220	19.2%	1.531	18.8%
Mijn verzekeraar (anders dan rechtsbijstand) ***	8	0.4%	591	9.3%	599	7.4%
Slachtofferhulp Nederland ***	16	0.9%	245	3.8%	261	3.2%
Een incassobureau, deurwaarder of advocaat (CRV) ***	25	1.4%	219	3.4%	244	3.0%
Een andere partij, namelijk ***	149	8.4%	102	1.6%	251	3.1%
Geen enkele partij ***	438	24.6%	38	0.6%	476	5.8%
Geen antwoord	14	0.8%	77	1.2%	91	1.1%

¹ Van de groep (niet-)slachtoffers.

Het gemiddelde verschilt significant op het volgende niveau: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p \leq 0.001$.

5.01, $p < 0.05$), de Consumentenbond (χ^2 (1, $N = 1.778$) = 14.57, $p < 0.001$), een andere partij (χ^2 (1, $N = 1.778$) = 13.98, $p < 0.001$), en geen enkele partij (χ^2 (1, $N = 1.778$) = 10.56, $p = 0.001$).



Figuur 3. Te ondernemen stappen tegen de (vermeende) fraudeur onder niet-slachtoffers afgezet tegen de daadwerkelijk ondernomen stappen onder slachtoffers (N=8.144)

Uit Tabel 6 en Figuur 3 blijkt ook dat de bereidheid van niet-slachtoffers om na online fraude contact en/of informatie te zoeken bij een van de partijen (veel) hoger is in vergelijking met de mate waarin de slachtoffers dit daadwerkelijk hebben gedaan. Een Chi-kwadraattoets voor samenhang is gebruikt om vast te stellen of slachtofferschap samenhangt met de mate waarin slachtoffers en niet-slachtoffers na de online fraude contact en/of informatie bij bovenstaande partijen zochten/zouden zoeken. Hieruit blijkt dat niet-slachtoffers (N=6.366) in vergelijking tot slachtoffers (N=1.778) ten aanzien van *alle* partijen met uitzondering van 'het platform waarop ik met de oplichter communiceerde' significant vaker aangaven hier contact en/of informatie te zullen zoeken. Dit geldt dus ten aanzien van de politie, de eigen bank, de bank waarnaar het geld is overgeboekt, de ontvanger van het geld, de creditcardmaatschappij, de rechtsbijstandsverzekeraar, andere verzekeraars (niet gericht op rechtsbijstand), het betaalplatform, de Consumentenbond, de Fraudehelpdesk, Slachtofferhulp Nederland, en een incassobureau, gerechtsdeurwaarder of advocaat. Daarentegen gaven slachtoffers (N=1.778) in vergelijking met niet-slachtoffers (N=6.366) significant vaker aan met 'een andere partij' contact te hebben gezocht of met geen enkele partij contact te hebben gezocht.¹³

Verder is onderzocht wat het resultaat is geweest van de eventuele stappen die slachtoffers van online fraude hebben ondernomen (zie Tabel 7 en Figuur 4). Het blijkt dat een vijfde van de slachtoffers (20 procent) aangifte deed bij de politie. Een klein deel van de slachtoffers (4 procent) meldde de fraude

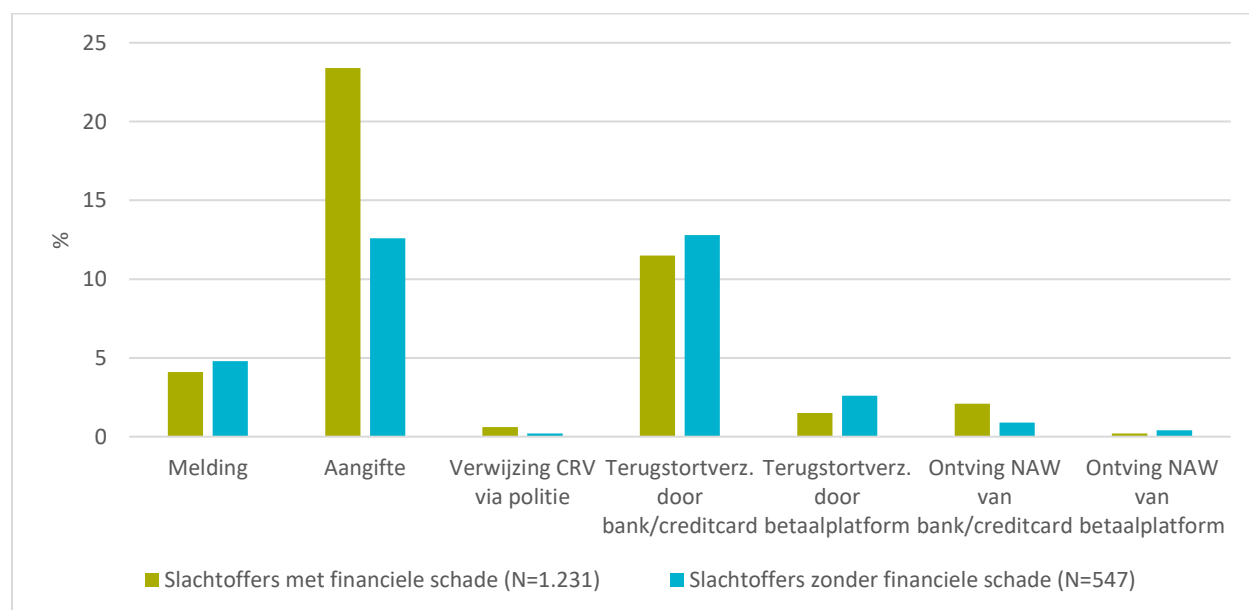
¹³ De resultaten uit de Chi-kwadraattoets waren als volgt: de politie (χ^2 (1, N = 8.144) = 1863.88, p = 0.000), de bank waar ik zelf bankier (χ^2 (1, N = 8.144) = 1813.29, p = 0.000), de bank waarnaar het geld is overgeboekt (χ^2 (1, N = 8.144) = 534.90, p < 0.001), de ontvanger van het geld (χ^2 (1, N = 8.144) = 3.94, p < 0.05), mijn creditcardmaatschappij (χ^2 (1, N = 8.144) = 414.57, p < 0.001), mijn rechtsbijstandsverzekeraar (χ^2 (1, N = 8.144) = 654.08, p < 0.001), mijn verzekeraar (anders dan rechtsbijstand) (χ^2 (1, N = 8.144) = 195.16, p < 0.001), het betaalplatform (χ^2 (1, N = 8.144) = 365.58, p < 0.001), de Consumentenbond (χ^2 (1, N = 8.144) = 548.71, p < 0.001), de Fraudehelpdesk (χ^2 (1, N = 8.144) = 1025.09, p < 0.001), Slachtofferhulp Nederland (χ^2 (1, N = 8.144) = 38.96, p < 0.001), een incassobureau, gerechtsdeurwaarder of advocaat (χ^2 (1, N = 8.144) = 19.79, p < 0.001), een andere partij (χ^2 (1, N = 8.144) = 213.76, p < 0.001) en geen enkele partij (χ^2 (1, N = 8.144) = 1459.24, p = 0.000).

bij de politie, maar deed geen aangifte. Er waren acht slachtoffers (0.5 procent) die door de politie werden verwezen naar een civiele rechtsvertegenwoordiger voor het starten van een civielrechtelijke procedure. Uit naam van de slachtoffers werden zowel door banken en creditcardmaatschappijen (bij 12 procent van de slachtoffers) als betaalplatforms (bij 2 procent) terugbetaalverzoeken gedaan aan de ontvangers van de frauduleuze gelden. In sommige gevallen ontvingen de slachtoffers de NAW-gegevens van de ontvanger van het geld via de bank of creditcardmaatschappij of van het betaalplatform (respectievelijk 2 en 0.3 procent).

Tabel 7. (Resultaat van) ondernomen stappen tegen de (vermeende) fraudeur door slachtoffers (N=1.778)

	Slachtoffers met financiële schade (N=1.231)			Slachtoffers zonder financiële schade (N=547)		Totaal (N=1.778)	
	N	N	% ¹	N	% ¹	N	%
Deed melding bij de politie (geen aangifte)	448	51	4.1%	26	4.8%	77	4.3%
Deed aangifte bij de politie	448	288	23.4%	69	12.6%	357	20.1%
Ontving van politie verwijzing naar civiele rechtsvertegenwoordiger (CRV)	357	7	0.6%	1	0.2%	8	0.5%
Bank/creditcardmaatschappij deed een terugstortverzoek bij de ontvanger	622	141	11.5%	70	12.8%	211	11.9%
Ontving NAW-gegevens van de ontvanger via bank/creditcardmaatschappij	211	26	2.1%	5	0.9%	31	1.7%
Betaalplatform deed een terugstortverzoek bij de ontvanger	135	19	1.5%	14	2.6%	33	1.9%
Ontving de NAW-gegevens van de ontvanger via betaalplatform	33	3	0.2%	2	0.4%	5	0.3%

¹ Van de groep slachtoffers met schade of zonder schade.



Figuur 4. (Resultaat van) ondernomen stappen tegen de (vermeende) fraudeur door slachtoffers (N=1.778)

Tot slot is de slachtoffers met financiële schade (N=1.231) gevraagd in hoeverre zij de financiële schade terug hebben gekregen en op welke manier (zie Tabel 8). Van hen hebben de meesten (80 procent) de financiële schade niet teruggekregen, maar 221 slachtoffers (18 procent) kregen dit wel op enige wijze terug. Zo'n 13 procent van de slachtoffers van online fraude met financiële schade kreeg het gehele schadebedrag terug en 5 procent kreeg een deel terug.

Omdat slachtoffers meerdere manieren waarop zij het geld hebben teruggekregen, konden aangeven, ligt het totaal aantal manieren waarop slachtoffers de financiële schade terugkregen (N=246, niet in tabel) hoger dan het totaal aantal slachtoffers dat de financiële schade (deels) terugkreeg (N=221). Het grootste aantal slachtoffers dat de financiële schade (gedeeltelijk) terugkreeg, kreeg dit vergoed van zijn of haar creditcardmaatschappij (48 procent). Ook zag een vijfde van hen (22 procent) de financiële schade op een andere manier terug, bijvoorbeeld doordat de schade werd vergoed door de onderneming wiens naam werd misbruikt door de fraudeurs, via een terugbetaalgarantie via het platform waarop de aankoop is gedaan (Marktplaats, Social Deal, Booking) of de betaaldienstverlener (Klarna, Paypass), een familielid van de dader, de website nietbezorgd.nl, middels steun van vrienden, nadrukkelijk verzoek aan de ontvanger of het aansprakelijk stellen van deze persoon. Voorts betaalden de ontvangers van de frauduleuze gelden de financiële schade uit zichzelf terug aan 10 procent van de slachtoffers die de schade (gedeeltelijk) terugkregen. Het minst vaak kreeg deze groep het geld terug middels een strafrechtelijk proces, dat gebeurde in 1 procent van de gevallen.

Tabel 8. Aantal slachtoffers dat de financiële schade terugkreeg en op welke wijze (N=1.231)

Slachtoffers met financiële schade (N=1.231)		
Kreeg op enige wijze de financiële schade terug	N	%¹
Ja, geheel	161	13.1%
Ja, gedeeltelijk	60	4.9%
Nee	982	79.8%
Weet ik niet/geen antwoord	28	2.3%
Totaal	1.231	100%
Kreeg de financiële schade terug	N	%²
Vergoed door bank/creditcardmaatschappij	107	48.4%
Ontvanger betaalde het geld terug na een terugbetaalverzoek	28	12.7%
Ontvanger van het geld betaalde het geld uit zichzelf terug	21	9.5%
Betalopdracht kon worden tegengehouden	18	8.1%
Vergoed door (rechtsbijstands)verzekeraar	12	5.4%
Middels een strafrechtelijk proces	3	1.4%
Op een andere manier, namelijk	49	22.2%
Weet ik niet (meer)/geen antwoord	8	3.6%
Totaal (kreeg schade (deels) terug)	221	100%

¹ Van de groep slachtoffers met financiële schade (N=1.231).

² Van de groep slachtoffers die de financiële schade (gedeeltelijk) terugkreeg (N=221).

3.4 Kennis van een civielrechtelijke procedure

Deze paragraaf gaat in op de mate waarin (potentiële) slachtoffers van online fraude bekend zijn met de mogelijkheid tot het starten van een civielrechtelijke procedure na slachtofferschap van online fraude (deelvraag d). Hierbij is gebruik gemaakt van Steekproef A (N=8.144) (paragraaf 2.3.2). Uit de resultaten blijkt dat de meeste respondenten hier niet bekend mee waren. Zo gaven in totaal 2.842 respondenten (35 procent) aan bekend te zijn met de civielrechtelijke procedure bij online fraude en kenden 5.302 respondenten (65 procent) deze procedure naar eigen zeggen niet. Onder de slachtoffers waren 674 respondenten bekend met de procedure (38 procent) en onder de niet-slachtoffers waren dit 2.168 respondenten (34 procent).

Vanwege de oververtegenwoordiging van mannen, de leeftijdscategorie 65 tot 74 jaar en het opleidingsniveau hbo in de steekproef, is tevens onderzocht of bovenstaande resultaten verschillen op basis van geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Hieruit blijkt dat de bekendheid met de procedure in een representatieve steekproef¹⁴ naar verwachting (enigszins) lager zou zijn, namelijk 31-32 procent op basis van geslacht, 18-31 procent op basis van leeftijd en zo'n 33 procent op basis van opleidingsniveau. Deze verwachting is gebaseerd op basis van kruistabellen die de relatie weergeven tussen 'kennis civielrechtelijke procedure' enerzijds en de demografische variabelen anderzijds. Deze kruistabellen zijn opgenomen in Bijlage 3.

Aan de respondenten die aangaven bekend te zijn met de civielrechtelijke procedure is vervolgens gevraagd op welke wijze zij deze kennis hebben opgedaan. Zij konden hierbij meerdere antwoorden kiezen. Tabel 9 en Figuur 5 geven de resultaten op aflopende volgorde weer: de meest gerapporteerde wijze waarop slachtoffers de kennis hebben opgedaan, komt als eerst aan bod. Slachtoffers kenden de procedure hoofdzakelijk via de media (29 procent) of de (website van de) Consumentenbond (28 procent). Ook gaf 19 procent aan de procedure op een andere manier te kennen, bijvoorbeeld doordat zij een juridische opleiding hebben gevolgd en/of zich beroepsmatig bezig hebben gehouden of houden met juridische procedures of iemand in hun omgeving zich hier beroepsmatig mee bezighoudt. Functies die werden genoemd zijn onder meer jurist, advocaat, rechter en deurwaarder. Anderen werden over de procedure geïnformeerd door het Openbaar Ministerie (OM), Marktplaats, de Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV), de Autoriteit Consument en Markt (ACM), Slachtofferhulp Nederland, hun rechtsbijstandsverzekeraar of curator of gingen zelf op zoek naar informatie over de mogelijkheden na online fraude via het internet/Google. Verder omschreven meerdere slachtoffers dit als 'algemene kennis'.

De manier waarop slachtoffers kennis hebben genomen van de civielrechtelijke procedure verschilt nagenoeg niet tussen slachtoffers met of zonder financiële schade. Uit een Chi-kwadraattoets blijkt dat de twee verschillende groepen slachtoffers (met en zonder gerapporteerde financiële schade) enkel significant van elkaar verschillen ten aanzien van opgedane kennis van de procedure via de (website van de) bank/creditcardmaatschappij ($\chi^2 (1, N = 674) = 14.18, p < 0.001$).

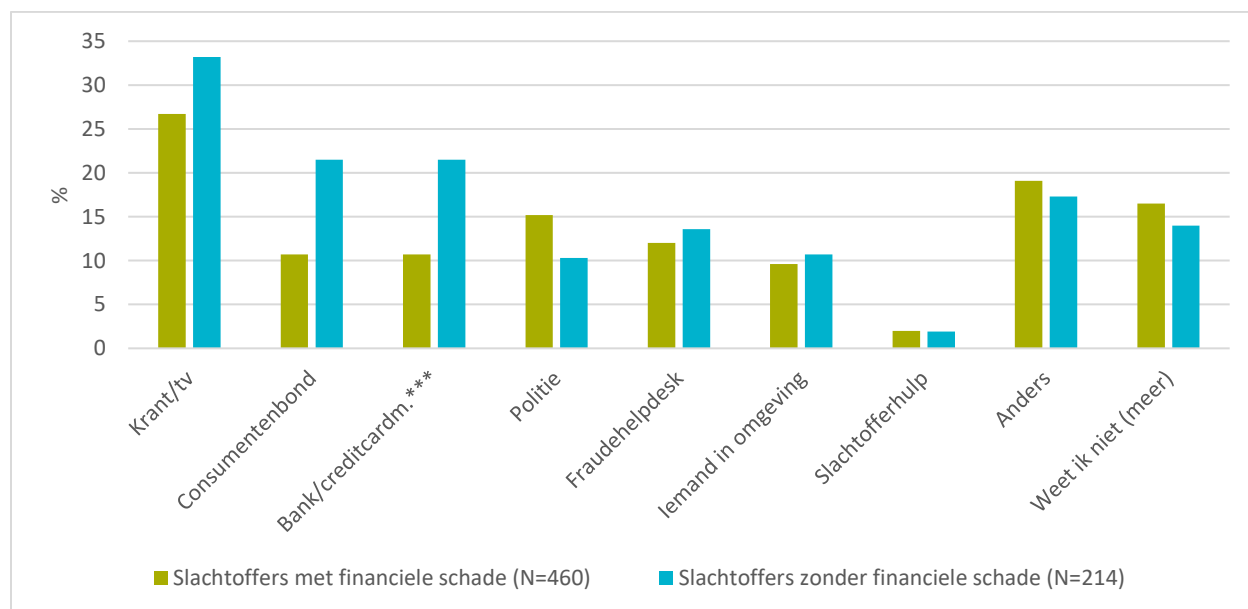
¹⁴ Een representatieve steekproef zou bestaan uit 99 mannen op 100 vrouwen (CBS, 2025a) met een gemiddelde leeftijd van 42,4 jaar (CBS, 2025b). Ook zou een groter percentage (37%) havo, vwo of vmbo niveau 2-4 hebben afgerond (CBS, 2024b).

Tabel 9. Kennis van civielrechtelijke procedure onder slachtoffers verkregen van/via (N=674)

	Slachtoffers met financiële schade (N=460)		Slachtoffers zonder financiële schade (N=214)		Totaal (N=674)	
	N	% ¹	N	% ¹	N	%
Ik las/zag hierover iets in de krant/op tv	123	26.7%	71	33.2%	194	28.8%
De (website van de) Consumentenbond	125	27.2%	64	29.9%	189	28.0%
De (website van de) bank/creditcardmaatschappij ***	49	10.7%	46	21.5%	95	14.1%
De (website van de) politie	70	15.2%	22	10.3%	92	13.6%
De (website van de) Fraudehelpdesk	55	12.0%	29	13.6%	84	12.5%
Iemand uit mijn omgeving	44	9.6%	23	10.7%	67	9.9%
(De website van) Slachtofferhulp Nederland	9	2.0%	4	1.9%	13	1.9%
Op een andere manier, namelijk	88	19.1%	37	17.3%	125	18.5%
Weet ik niet (meer)	76	16.5%	30	14.0%	106	15.7%

¹ Van de groep slachtoffers met schade (N=1.231) of zonder schade (N=547).

Het gemiddelde verschilt significant op het volgende niveau: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p \leq 0.001$.

**Figuur 5.** Kennis van civielrechtelijke procedure onder slachtoffers verkregen van/via (N=674)

Ook de niet-slachtoffers kenden de procedure hoofdzakelijk via de media (47 procent) en de (website van de) Consumentenbond (38 procent) (zie Tabel 10 en Figuur 6). Van deze groep kende zo'n 17 procent de procedure op een andere manier. Ook hierbij gaf een groot deel aan de procedure te kennen op basis van een gevolgd opleiding of een voormalig of huidig beroep (zij waren of zijn werkzaam bij de politie, justitie, een rechtbank of financiële instelling, als jurist, advocaat of bewindvoerder). Anderen deden kennis op via een familielid of kennis die zich hier beroepsmatig mee bezighoudt of als slachtoffer van online fraude te maken kreeg met een civielrechtelijke procedure, of zij werden langer dan twee jaar voorafgaand aan de vragenlijst zelf slachtoffer van online fraude en werden in die hoedanigheid bekend met de procedure. Verder lazen niet-slachtoffers hierover informatie op internet, sociale media

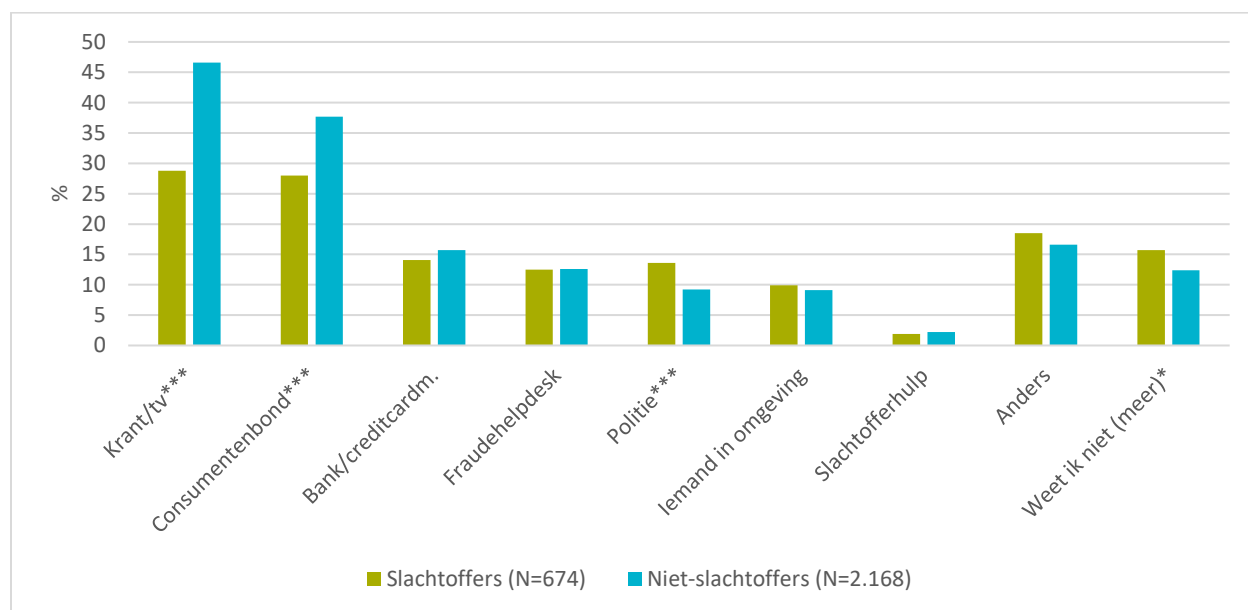
(Instagram, Facebook, LinkedIn) of zagen zij dit in programma's als Kassa, Radar, Opsporing Verzocht en de Rijdende Rechter. Ook werden het Juridisch Loket, de rechtsbijstandsverzekeraar, SeniorWeb, Tweakers, de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) en 'de Geldgids' als informatiebronnen genoemd en omschrijven meerdere niet-slachtoffers dit als 'algemene kennis.'

Tabel 10. Kennis van civielrechtelijke procedure onder slachtoffers en niet-slachtoffers verkregen van/via (N=2.842)

	Slachtoffers (N=674)		Niet- slachtoffers (N=2.168)		Totaal (N=2.842)	
	N	% ¹	N	% ¹	N	%
Ik las/zag hierover iets in de krant/op tv ***	194	28.8%	1.011	46.6%	1.205	42.4%
De (website van de) Consumentenbond ***	189	28.0%	818	37.7%	1.007	35.4%
De (website van de) bank/creditcardmaatschappij	95	14.1%	341	15.7%	436	15.3%
De (website van de) Fraudehulpdesk	84	12.5%	273	12.6%	357	12.6%
De (website van de) politie ***	92	13.6%	199	9.2%	291	10.2%
Iemand uit mijn omgeving	67	9.9%	197	9.1%	264	9.3%
(De website van) Slachtofferhulp Nederland	13	1.9%	47	2.2%	60	2.1%
Op een andere manier, namelijk	125	18.5%	359	16.6%	484	17.0%
Weet ik niet (meer) *	106	15.7%	268	12.4%	374	13.2%

¹ Van de groep (niet-)slachtoffers.

Het gemiddelde verschilt significant op het volgende niveau: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p \leq 0.001$.



Figuur 6. Kennis van civielrechtelijke procedure onder slachtoffers en niet-slachtoffers verkregen van/via (N=2.842)

Tot slot is vergeleken waar slachtoffers en niet-slachtoffers hun kennis over de civielrechtelijke procedure hebben opgedaan. Uit een Chi-kwadraattoets blijkt dat slachtofferschap samenhangt met enkele wijzen waarop de kennis over de procedure is verkregen. Zo hebben niet-slachtoffers met kennis van de procedure (N=2.168) in vergelijking met slachtoffers met kennis van de procedure (N=674) deze kennis significant vaker opgedaan via de media en de (website van de) Consumentenbond. Slachtoffers

hebben in vergelijking met niet-slachtoffers deze kennis juist vaker opgedaan via de (website van de) politie of geven aan het antwoord op deze vraag niet te weten.¹⁵

¹⁵ De resultaten uit de Chi-kwadraattoets waren als volgt: krant/tv ($\chi^2(1, N = 2.842) = 67.06, p < 0.001$), de (website van de) politie ($\chi^2(1, N = 2.842) = 11.18, p < 0.001$), de (website van de) Consumentenbond ($\chi^2(1, N = 2.842) = 21.10, p < 0.001$), weet ik niet (meer) ($\chi^2(1, N = 2.842) = 5.10, p = 0.024$).

3.5 Afwegingen bij opstarten civielrechtelijke procedure

Deze paragraaf beschrijft in hoeverre de respondenten een civielrechtelijke procedure zijn gestart of al dan niet bereid zijn een civielrechtelijke procedure te starten. Ook wordt ingegaan op wat zij als belangrijkste reden zien voor het al dan niet starten van een civielrechtelijke procedure en welke verwachtingen zij van een dergelijke procedure hebben (deelvraag e). Hierbij is gebruik gemaakt van Steekproef B (N=7.436), waarbij ten opzichte van Steekproef A slachtoffers zonder financiële schade (N=534) en zij die de schade niet konden/wilden rapporteren (N=13) zijn uitgesloten (zie paragraaf 2.3.2).

Uit de resultaten blijkt dat slechts enkele slachtoffers een civielrechtelijke procedure zijn gestart (N=12, 0.2 procent). Wel is gemiddeld het grootste deel van de respondenten naar eigen zeggen bereid een civielrechtelijke procedure te starten (76 procent). Hierbij was echter sprake van een groot verschil tussen slachtoffers en niet-slachtoffers. Zo gaf slechts een derde van de slachtoffers aan van plan of bereid te zijn een civielrechtelijke procedure op te starten, terwijl 82.6 procent van de niet-slachtoffers aangaf dat zij deze procedure zouden opstarten. Een deel van de respondenten gaf aan nog niet te weten of zij de procedure zouden starten (gemiddeld 14 procent). Dit betreft 13 procent van de slachtoffers en 14 procent van de niet-slachtoffers.

Vanwege de oververtegenwoordiging van mannen, de leeftijdscategorie 65 tot 74 jaar en het opleidingsniveau hbo, is tevens onderzocht of bovenstaande resultaten verschillen op basis van geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Hieruit blijkt dat de bereidheid een civielrechtelijke procedure te starten in een representatieve steekproef¹⁶ naar verwachting vergelijkbaar of (enigszins) lager zou zijn, namelijk zo'n 75 procent op basis van geslacht, 70-76 procent op basis van leeftijd en zo'n 70-75 procent op basis van opleidingsniveau. Deze verwachting is gebaseerd op basis van kruistabellen die de relatie weergeven tussen 'bereidheid deelname procedure' enerzijds en demografische variabelen anderzijds (zie Bijlage 4).

Uit een Chi-kwadraattoets bleek verder dat sprake was van een samenhang tussen de bereidheid een civielrechtelijke procedure te starten en de hoogte van het schadebedrag (χ^2 (18, $N = 857$) = 66.49, $p < 0.001$). De beschrijvende statistieken lieten zien dat de bereidheid gemiddeld het laagst was onder slachtoffers uit de laagste schadecategorie (€1,- t/m €100,-; 28.9 procent) en gemiddeld het hoogst onder slachtoffers in de schadecategorie €251,- t/m €500,- (50 procent) en €1.001,- t/m €3.000,- (48.6 procent). In de hoogste schadecategorieën was de bereidheid gemiddeld 31.8 procent (€3.001,- t/m €5.000,-) en 40.9 procent (tenminste €5.001,-). Bovendien speelde de mate van kennis van de procedure een rol: respondenten zonder kennis van de procedure waren gemiddeld vaker bereid de procedure *wel* te starten en respondenten met kennis van de procedure waren gemiddeld vaker bereid de procedure *niet* te starten (χ^2 (1, $N = 6.380$) = 276.64, $p < 0.001$). Van de slachtoffers die bekend waren met de procedure was 6 procent bereid de procedure te starten en van niet-slachtoffers met kennis van de procedure was 32 procent hiertoe bereid (χ^2 (1, $N = 5.627$) = 108.89, $p < 0.001$).

De redenen voor het al dan niet starten van een procedure zijn op drie manieren uitgevraagd:

1. Aan de slachtoffers die aangaven een civielrechtelijke procedure te zijn gestart, van plan te zijn een civielrechtelijke procedure te starten en nog niet te weten of zij een civielrechtelijke procedure zouden opstarten, is gevraagd wat voor hen hiervoor de (maximaal drie) belangrijkste redenen

¹⁶ Een representatieve steekproef zou bestaan uit 99 mannen op 100 vrouwen (CBS, 2025a) met een gemiddelde leeftijd van 42,4 jaar (CBS, 2025b). Ook zou een groter percentage (37%) havo, vwo of vmbo niveau 2-4 hebben afgerond (CBS, 2024b).

waren of zouden zijn. Tabel 11 en Figuur 7 geven de antwoorden op aflopende volgorde voor deze groepen gezamenlijk weer in de kolom onder slachtoffers (N=509).

2. Voor niet-slachtoffers had deze vraag een hypothetisch karakter: aan hen is gevraagd wat voor hen, in het geval zij een civielrechtelijke procedure zouden opstarten, hiervoor de (maximaal drie) belangrijkste redenen zouden zijn. Tabel 11 en Figuur 7 geven de antwoorden voor deze groep op aflopende volgorde weer onder niet-slachtoffers (N=6.366).
3. Slachtoffers die hebben aangegeven *niet* van plan te zijn een civielrechtelijke procedure te starten, zijn gevraagd wat voor hen hiervoor de (maximaal drie) belangrijkste redenen waren. In totaal hebben 365 slachtoffers deze vraag beantwoordt (zie hiervoor Tabel 12 en Figuur 8).

Uit Tabel 11 en Figuur 7 blijkt dat het terugkrijgen van het geld onder de meeste slachtoffers (60 procent) en niet-slachtoffers (73 procent) als een van de belangrijkste redenen werd gezien. In de tweede plaats werd het door slachtoffers (47 procent) en niet-slachtoffers (46 procent) belangrijk gevonden de ontvanger van het geld te straffen door het geld terug te laten betalen. Dit werd gevolgd door het bestraffen van de ontvanger van het geld middels een boete of celstraf (als belangrijk ervaren door 37 procent van de slachtoffers en 45 procent van de niet-slachtoffers) en het afschrikken van de ontvanger van het geld (respectievelijk 35 en 33 procent). Het minst vaak (3 procent) werd als belangrijke reden aangemerkt dat de ontvanger van het geld niet degene is die de oplichting heeft gepleegd. Verder werd 'hoeveel geld het mij kost' binnen beide groepen door de meeste respondenten belangrijker gevonden dan 'hoeveel tijd het mij kost' en 'hoeveel moeite het mij kost' (zie Tabel 11).

In totaal gaf zo'n 2 procent van deze respondenten aan dat voor hen (nog) een andere reden van belang was voor het opstarten van een civielrechtelijke procedure. Redenen die werden genoemd, waren bijvoorbeeld voorkomen dat de fraudeur doorgaat en hierdoor andere mensen gedupeerd zouden worden, het verkrijgen van een gevoel van rechtvaardigheid, vertrouwensherstel, iets kunnen doen in plaats van machteloos zijn, de ontvanger van het geld in de ogen kunnen kijken of hulp kunnen bieden. Verder gaven meerdere respondenten aan dat voor hen van belang was dat de kosten in de vorm van geld en/of moeite in verhouding zouden staan tot het schadebedrag en dat van belang was dat het om een haalbare zaak zou gaan, zoals dat de dader vindbaar is en woonachtig is in Nederland.

Er is vergeleken in hoeverre de redenen om een civielrechtelijke procedure op te starten verschillen tussen slachtoffers en niet-slachtoffers. Een Chi-kwadraattoets liet zien dat slachtofferschap samenhangt met enkele motivaties om een civielrechtelijke procedure te starten.¹⁷ Zo rapporteerden niet-slachtoffers (N=6.366) het terugkrijgen van het geld significant vaker als belangrijke reden, evenals het bestraffen van de ontvanger middels een boete of celstraf en de hoeveelheid geld de procedure hen zal kosten. Daarentegen merkten de groep slachtoffers (N=509) significant vaker als belangrijke reden aan het aanspreken van de ontvanger van het geld en de hoeveelheid tijd de procedure hen gekost heeft of zal kosten. Ook kozen laatstgenoemden significant vaker voor 'iets anders, namelijk'.

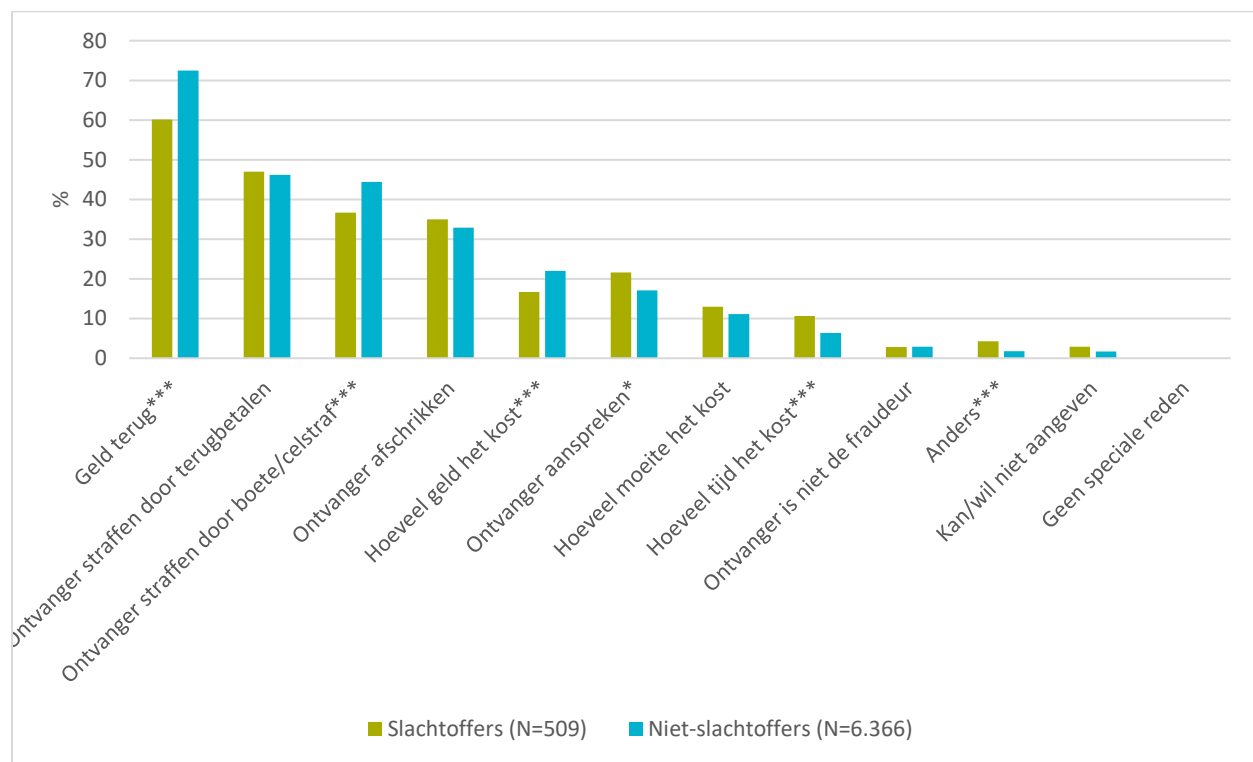
¹⁷ De resultaten uit de Chi-kwadraattoets waren als volgt: mijn geld terugkrijgen ($\chi^2 (1, N = 6.875) = 35.79, p < 0.001$), de ontvanger van mijn geld aanspreken op wat hij/zij heeft gedaan ($\chi^2 (1, N = 6.875) = 6.59, p = 0.010$), de ontvanger van mijn geld bestraffen door een boete of celstraf ($\chi^2 (1, N = 6.875) = 11.26, p < 0.001$), hoeveel tijd het mij kost ($\chi^2 (1, N = 6.875) = 13.65, p < 0.001$), hoeveel geld het mij kost ($\chi^2 (1, N = 6.875) = 7.84, p = 0.005$), iets anders, namelijk ($\chi^2 (1, N = 6.875) = 15.27, p < 0.001$), en kan/wil ik niet aangeven ($\chi^2 (1, N = 7.038) = 18.43, p < 0.001$).

Tabel 11. Belangrijkste reden voor wel opstarten civielrechtelijke procedure (N=6.875)

	Slachtoffers (N=509)		Niet-slachtoffers (N=6.366)		Totaal (N=6.875)	
	N	% ¹	N	% ¹	N	%
Mijn geld terugkrijgen ***	409	60.1%	4.618	72.5%	4.924	71.6%
De ontvanger van mijn geld bestraffen door mij terug te laten betalen	239	47.0%	2.940	46.2%	3.179	46.2%
De ontvanger van mijn geld bestraffen door een boete of celstraf ***	187	36.7%	2.827	44.4%	3.014	43.8%
De ontvanger van mijn geld afschrikken zodat hij/zij het in de toekomst niet meer doet	178	35.0%	2.097	32.9%	2.275	33.1%
Hoeveel geld het mij kost **	85	16.7%	1.401	22.0%	1.486	21.6%
De ontvanger van mijn geld aanspreken op wat hij/zij heeft gedaan *	110	21.6%	1.090	17.1%	1.200	17.5%
Hoeveel moeite het mij kost	66	13.0%	705	11.1%	771	11.2%
Hoeveel tijd het mij kost ***	54	10.6%	405	6.4%	459	6.7%
Dat de ontvanger van mijn geld niet degene is die mij opgelicht heeft	14	2.8%	185	2.9%	199	2.9%
Iets anders, namelijk ***	22	4.3%	115	1.8%	137	2.0%
Kan/wil ik niet aangeven	14	2.9%	111	1.7%	125	1.8%
Geen speciale reden	0	0.0%	-	-	0	0.0%

¹ Van de groep (niet-)slachtoffers.

Het gemiddelde verschilt significant op het volgende niveau: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p \leq 0.001$.

**Figuur 7.** Belangrijkste reden voor wel opstarten civielrechtelijke procedure (N=6.875)

Slachtoffers die hebben aangegeven *niet* van plan te zijn een civielrechtelijke procedure op te starten (N=365), zijn gevraagd wat voor hen hiervoor de belangrijkste redenen waren (zie Tabel 12 en Figuur 8). Het grootste gedeelte (52 procent) geeft aan dat voor hen (een van de) belangrijkste reden(en) was dat zij niet verwachtten middels de procedure hun geld terug te krijgen. Vervolgens werden als belangrijke redenen genoemd dat de procedure te veel moeite (35 procent) en te veel tijd zou kosten (31 procent). Verder werd door 24 procent van deze slachtoffers de verwachting dat de procedure niet zou bijdragen aan het afschrikken van de dader en daarmee voorkomen van online fraude als (een van de) belangrijkste reden(en) gezien voor het niet starten van de procedure. Het minst vaak werd als belangrijke reden genoemd dat de ontvanger van het geld niet de daadwerkelijke fraudeur betrof (2 procent).

Van de respondenten gaf verder zo'n 18 procent aan een andere reden te hebben voor het niet starten van de procedure (zie Tabel 12), waarbij meest voorkomend dat de kosten in de vorm van geld en/of moeite niet in verhouding stonden met het schadebedrag en dat het volgens hen civielrechtelijk geen haalbare zaak betrof (bijvoorbeeld omdat de identiteit van de dader niet bekend is of deze in het buitenland woont). Verder noemden enkele slachtoffers dat zij geen procedure zouden starten omdat zij vinden dat de online fraude aan hun eigen schuld te wijten is (en zij het schadebedrag bijvoorbeeld als leergeld zien), zij in afwachting waren van het strafproces of van een andere organisatie (zoals de rechtsbijstandsverzekeraar) of zij de zaak wilden afsluiten en er geen energie meer aan wilden geven.

Tabel 12. Belangrijkste reden voor niet opstarten civielrechtelijke procedure (N=365)

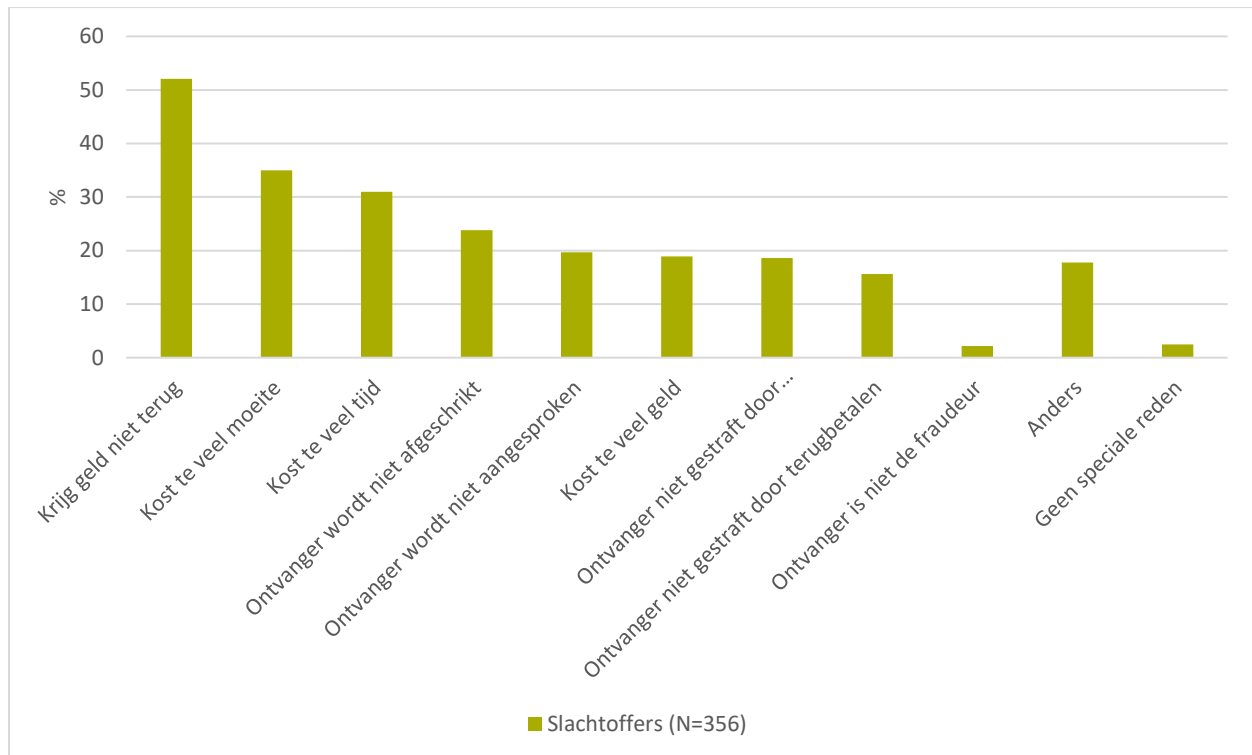
	Slachtoffers (N=365)	
	N	% ¹
Ik verwacht niet dat ik mijn geld terugkrijg	190	52.1%
Het kost mij te veel moeite	128	35.1%
Het kost mij te veel tijd	113	31.0%
Ik verwacht niet dat de ontvanger afgeschrikt wordt en het in de toekomst niet meer doet	87	23.8%
Ik verwacht niet dat de ontvanger aangesproken wordt op wat hij/zij heeft gedaan	72	19.7%
Het kost mij te veel geld	69	18.9%
Ik verwacht niet dat de ontvanger van mijn geld gestraft wordt door een boete of celstraf	68	18.6%
Ik verwacht niet dat de ontvanger van mijn geld gestraft wordt door mij terug te betalen	57	15.6%
De ontvanger van mijn geld is niet degene is die mij opgelicht heeft	8	2.2%
Iets anders, namelijk	65	17.8%
Geen speciale reden	9	2.5%

¹ Van de groep slachtoffers die niet van plan is een civielrechtelijke procedure op te starten.

Tot slot zijn de slachtoffers gevraagd naar hun verwachtingen over de inspanningen die zij zouden moeten leveren voor de civielrechtelijke procedure en het resultaat van de procedure. Tabel 13 geeft de gemiddelden weer op een schaal lopend van 1 (zeer weinig) tot 5 (zeer veel) in het geval van de verwachte inspanningen en een schaal lopend van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens) in het geval van het verwachte resultaat.¹⁸ Hieruit blijkt dat de slachtoffers verwacht(t)en dat de procedure 'veel' tijd ($M = 4.0$) en moeite ($M = 4.1$) in beslag neemt en 'niet weinig/niet veel' tot 'veel' geld kost ($M = 3.5$). Ten aanzien van de verwachte uitkomst zijn slachtoffers het gemiddeld 'niet eens, niet oneens' met de stelling

¹⁸ Optie 6 ('niet van toepassing/geen mening') is buiten beschouwing gelaten (zie paragraaf 2.3.4).

dat de procedure een beter gevoel zou opleveren over wat er is gebeurd ($M = 3.1$) en vrijwel 'eens' met de stelling dat de ontvanger van het geld door de procedure zal worden gestraft voor wat hij/zij heeft gedaan ($M = 3.7$).



Figuur 8. Belangrijkste reden voor niet opstarten civielrechtelijke procedure (N=365)

Tabel 13. Verwachtingen civielrechtelijke procedure (N=1.070)

	Slachtoffers (N=1.070)		
	N	M	SD
Verwachte inspanningen			
Hoeveelheid tijd	1.621	4.1	0.80
Hoeveelheid moeite	1.633	4.1	0.79
Hoeveelheid geld	1.483	3.5	1.03
Verwachtingen resultaat			
	N	M	SD
Dat de ontvanger van mijn geld aangesproken zou worden op wat hij/zij heeft gedaan	1.551	3.7	1.26
Dat de ontvanger van mijn geld gestraft zou worden voor wat hij/zij heeft gedaan	1.551	3.4	1.40
Dat de ontvanger van mijn geld een straf zou krijgen, zoals een boete of celstraf	1.537	3.3	1.41
Dat de ontvanger van mijn geld afgeschrikt zou worden en het in de toekomst niet nog eens doet	1.557	3.3	1.44
Dat ik al mijn geld terug zou krijgen	1.551	3.3	1.34
Dat ik een deel van mijn geld terug zou krijg	1.511	3.2	1.28
Dat ik mij minder slecht zou voelen over wat er is gebeurd	1.480	3.1	1.19

3.6 Belemmeringen bij opstarten civielrechtelijke procedure

Deze paragraaf gaat in op eventuele belemmeringen die door respondenten werden gezien bij het opstarten van een civielrechtelijke procedure na online fraude (deelvraag f). De respondenten zijn gevraagd welke belemmeringen zij hierbij zien of, indien zij ooit een civielrechtelijke procedure zijn gestart, welke belemmeringen zij hierbij zagen. De respondenten konden hierbij meerdere antwoorden kiezen. Hierbij is gebruik gemaakt van Steekproef B (N=7.436), waarbij ten opzichte van Steekproef A slachtoffers zonder financiële schade (N=534) en zij die de schade niet konden/wilden rapporteren (N=13) zijn uitgesloten (paragraaf 2.3.2).

Tabel 14 en Figuur 9 laten zien welke belemmeringen door de slachtoffers en niet-slachtoffers worden of werden ervaren. Voor alle respondenten samen (N=7.436) geldt dat de verwachte slagingskans het vaakst als belemmering werd aangemerkt (43 procent), gevolgd door de hoogte van het schadebedrag (41 procent) en de benodigde investering in tijd, energie en moeite (33 procent). Gevoelens van schaamte, de eigen financiële situatie en het vertrouwen in de betrokken instanties werden het minst vaak als belemmering genoemd (respectievelijk 3, 6 en 8 procent).

Van alle respondenten gaf 4 procent aan 'iets anders' als belemmering voor het opstarten van een civielrechtelijke procedure te zien. Veel open antwoorden kwamen neer op de verwachte slagingskans, gezien respondenten aangaven dat zij verwachtten dat een procedure niet haalbaar is omdat de identiteit van de fraudeur niet bekend of vals is, de fraudeur in het buitenland gevestigd is of 'met de noorderzon is vertrokken', maar ook omdat zij twijfels hebben rondom de verhaalsmogelijkheid. Zo gaven enkele slachtoffers aan dat het in hun specifieke geval ging om een onderneming die inmiddels failliet is verklaard.

Daarnaast noemden meerdere respondenten onder 'iets anders, namelijk' als belemmering voor de start van een civielrechtelijke procedure dat het bij online fraude vaak sprake is van de inzet van tussenpersonen (geldezels, katvangers) 'waar het geld tijdelijk wordt geparkeerd.' Respondenten drukten met gezegdes als 'van een kale kip valt niet te plukken' en 'recht hebben is geen recht halen' uit dat er bij deze personen 'niets te halen valt.' Ook omschreven enkele respondenten dat zij een civielrechtelijke procedure tegen deze personen bezwaarlijk vonden omdat zij ook slachtoffer (kunnen) zijn en een dergelijke procedure hen 'nog harder kan raken.'

Anderen benoemden 'te hoge kosten' of 'onvoorspelbare kosten' als belemmering voor het starten van een procedure en een enkeling gaf aan zich niet te kunnen voorstellen dat een dergelijke procedure gratis wordt aangeboden. Ook werd 'inmenging van de advocatuur' als belemmering gezien omdat daardoor 'geld aan de strijkstok blijft hangen.' Meerdere respondenten benoemden dat zij geen rechtsbijstandsverzekering hadden, waarvan een deel verwacht dat een civielrechtelijke procedure om die reden niet mogelijk is en anderen het belang van rechtsbijstand zien in de behoefte aan ondersteuning bij de procedure. Ook blijkt uit de antwoorden dat het voor sommigen van belang was of bepaalde organisaties (zoals de verzekeraar en gerechtsdeurwaarder maar bijvoorbeeld ook Marktplaats) een civielrechtelijke procedure haalbaar achten en/of 'ondersteunen.'

Er zijn ook respondenten die een civielrechtelijke procedure (te veel) 'gedoe' vonden en of aangaven dat een procedure mogelijk negatieve gevoelens of emoties oproept (zoals onrust, ergernis, stress). Eerdere gevoelens zouden te boven kunnen raken. Volgens een van de respondenten is 'je verlies nemen het meest rustgevend' en ook anderen benoemen dat het beter is om 'te accepteren dat het een

keer mis kan gaan.' Sommigen gaven 'de gedachte dat het toch mijn eigen schuld is' als belemmering aan en anderen gaven aan te willen voorkomen dat zij tijdens de procedure (nogmaals) te horen krijgen dat het slachtofferschap aan henzelf te wijten is, zeker wanneer dat door een andere organisatie (zoals de politie) ook al werd gedaan.

Voorts zijn er respondenten die de fraude te lang geleden vonden om nog een civielrechtelijke procedure te starten en respondenten die verwachtten dat een dergelijke procedure te lang duurt. Voor een enkeling vormde de mening van zijn/haar partner een belemmering, is terugbetaling geen compensatie voor het feit dat een product niet geleverd is, of speelde een rol dat hierdoor deurwaarders en/of de rechterlijke macht onnodig belast worden.

Onderzocht is in hoeverre slachtoffers en niet-slachtoffers verschillende belemmeringen zien bij het opstarten van een civielrechtelijke procedure. Tabel 14 laat op basis van een Chi-kwadraattoets zien dat slachtofferschap samenhangt met verschillende belemmeringen die respondenten zien voor het opstarten van een civielrechtelijke procedure. Niet-slachtoffers (N=6.366) rapporteerden ten opzichte van slachtoffers (N=1.070) significant vaker een belemmering te zien in een gebrek aan voldoende bewijsmateriaal, de angst voor represailles en hun eigen financiële situatie. Ook hadden niet-slachtoffers een significant hogere kans om geen belemmering voor het opstarten van de procedure te zien. Slachtoffers zagen in vergelijking met niet-slachtoffers juist vaker als belemmering hun vertrouwen in betrokken instanties, de verwachte slagingskansen en de benodigde investering in tijd, energie en moeite. Tevens rapporteerden zij significant vaker een 'andere' belemmering.¹⁹

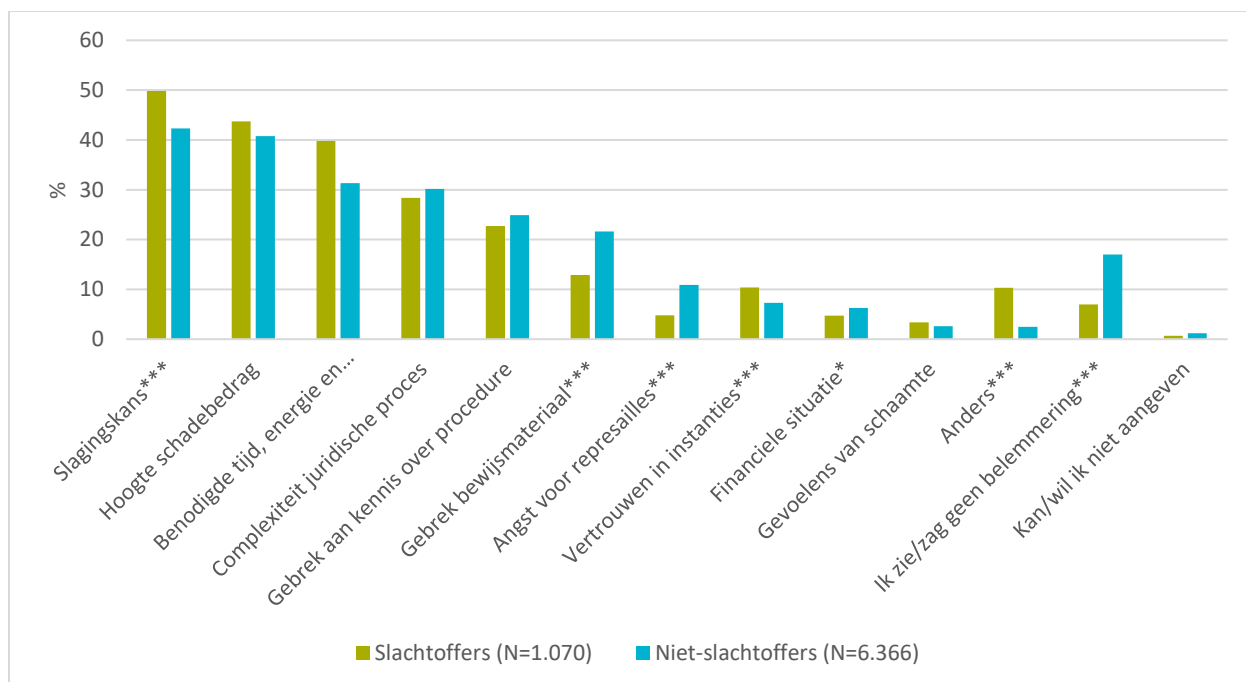
Tabel 14. Belemmering voor opstarten civielrechtelijke procedure voor slachtoffers en niet-slachtoffers (N=7.436)

	Slachtoffers (N=1.070)		Niet- slachtoffers (N=6.366)		Totaal (N=7.436)	
	N	% ¹	N	% ¹	N	%
Verwachte slagingskansen ***	533	49.8%	2.691	42.3%	3.224	43.4%
Hoogte schadebedrag	468	43.7%	2.598	40.8%	3.066	41.2%
Benodigde investering in tijd, energie en moeite ***	426	39.8%	1.995	31.3%	2.421	32.6%
Complexiteit juridische proces	304	28.4%	1.921	30.2%	2.225	29.9%
Mijn gebrek aan kennis over de procedure	243	22.7%	1.586	24.9%	1.829	24.6%
Gebrek voldoende bewijsmateriaal ***	138	12.9%	1.373	21.6%	1.511	20.3%
Angst voor represailles ***	51	4.8%	697	10.9%	748	10.1%
Mijn vertrouwen in de betrokken instanties ***	111	10.4%	463	7.3%	574	7.7%
Mijn financiële situatie *	50	4.7%	398	6.3%	448	6.0%
Gevoelens van schaamte	36	3.4%	168	2.6%	204	2.7%
Iets anders, namelijk ***	110	10.3%	161	2.5%	271	3.6%
Ik zie/zag geen belemmering ***	75	7.0%	1.084	17.0%	1.159	15.6%
Kan/wil ik niet aangeven	7	0.7%	78	1.2%	85	1.1%

¹ Van de groep (niet-)slachtoffers.

Het gemiddelde verschilt significant op het volgende niveau: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p \leq 0.001$.

¹⁹ De resultaten uit de Chi-kwadraattoets waren als volgt: gebrek aan voldoende bewijsmateriaal, $\chi^2 (1, N = 7.436) = 42.53$, $p < 0.001$, mijn vertrouwen in betrokken instanties, $\chi^2 (1, N = 7.436) = 12.37$, $p < 0.001$, verwachte slagingskansen, $\chi^2 (1, N = 7.436) = 21.22$, $p < 0.001$, angst voor represailles, $\chi^2 (1, N = 7.436) = 38.70$, $p < 0.001$, mijn financiële situatie, $\chi^2 (1, N = 7.436) = 4.03$, $p < 0.05$, benodigde investering in tijd, energie en moeite, $\chi^2 (1, N = 7.436) = 29.96$, $p < 0.001$, 'iets anders, namelijk', $\chi^2 (1, N = 7.436) = 156.73$, $p < 0.001$, en 'ik zie/zag geen belemmering', $\chi^2 (1, N = 7.436) = 69.88$, $p < 0.001$.



Figuur 9. Belemmering voor opstarten civielrechtelijke procedure voor slachtoffers en niet-slachtoffers (N=7.436)

Vervolgens is onderzocht in hoeverre verschillende groepen slachtoffers andere belemmeringen ervaren. Slachtoffers werden hierbij uitgesplitst naar slachtoffers die de procedure zijn gestart, slachtoffers die van plan zijn de procedure te starten, slachtoffers die *niet* van plan zijn de procedure te starten en slachtoffers die nog niet weten of zij in een dergelijk geval de procedure zouden starten. Tabel 15 en Figuur 10 laten zien welke belemmeringen de groepen slachtoffers zien/zagen. Hieruit blijkt allereerst dat van de slachtoffers die de procedure is gestart (N=12), het grootste deel (42 procent) heeft aangegeven dat zij geen belemmeringen zagen voor het starten van de procedure. Voor een deel speelde de verwachte slagingskans (33 procent) en de benodigde investering in tijd, energie en moeite (17 procent) een rol.

Slachtoffers die van plan zijn de procedure op te starten (N=359), zagen ook vooral de verwachte slagingskans als mogelijke belemmering (52 procent), evenals de benodigde investering in tijd, energie en moeite (40 procent) en een gebrek aan kennis over de procedure (39 procent). Deze groep zag gevoelens van schaamte, hun financiële situatie en angst voor represailles het minst als belemmering om een civielrechtelijke procedure op te starten (respectievelijk 4, 6 en 9 procent).

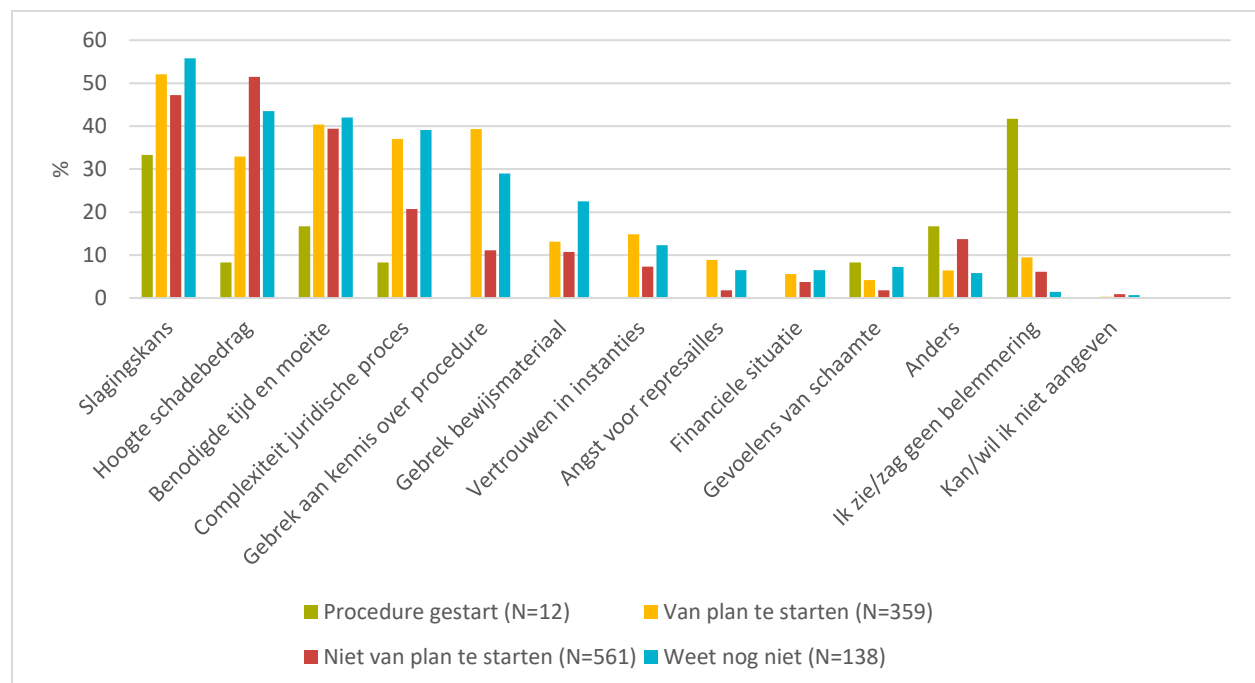
Van de slachtoffers die hebben aangegeven *niet* van plan zijn de procedure te starten (N=561), zag het grootste gedeelte (52 procent) de hoogte van het schadebedrag als belemmering. Verder werden de verwachte slagingskans (47 procent) en de benodigde investering in tijd, energie en moeite (39 procent) als belemmeringen aangewezen. Deze groep zag angst voor represailles, gevoelens van schaamte (beide 2 procent) en hun financiële situatie (4 procent) het minst als belemmering om een procedure te starten.

De meerderheid van de slachtoffers die aangaven nog niet te weten of zij een civielrechtelijke procedure op zouden starten (N=138), gaf het vaakst aan de verwachte slagingskans als belemmerende factor te zien (56 procent), gevolgd door de hoogte van het schadebedrag (44 procent) en de benodigde investering in tijd, energie en moeite (42 procent). De eigen financiële situatie, angst voor represailles en gevoelens van schaamte werden het minst vaak als belemmering aangemerkt (allen 7 procent) (Tabel 15).

Tabel 15. Belemmering voor opstarten civielrechtelijke procedure onder slachtoffers (N=1.070)

	Slachtoffers (N=1.070)									
	Procedure gestart (N=12)		Van plan procedure te starten (N=359)		Niet van plan procedure te starten (N=561)		Weet nog niet (N=138)		Totaal (N=1.070)	
	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	%
Verwachte slagingskans	4	33.3%	187	52.1%	265	47.2%	77	55.8%	533	49.8%
Hoogte schadebedrag	1	8.3%	118	32.9%	289	51.5%	60	43.5%	468	43.7%
Benodigde investering in tijd, energie en moeite	2	16.7%	145	40.4%	221	39.4%	58	42.0%	426	39.8%
Complexiteit juridische proces	1	8.3%	133	37.0%	116	20.7%	54	39.1%	304	28.4%
Mijn gebrek aan kennis over de procedure	0	0.0%	141	39.3%	62	11.1%	40	29.0%	243	22.7%
Gebrek voldoende bewijsmateriaal	0	0.0%	47	13.1%	60	10.7%	31	22.5%	138	12.9%
Mijn vertrouwen in de betrokken instanties	0	0.0%	53	14.8%	41	7.3%	17	12.3%	111	10.4%
Angst voor represailles	0	0.0%	32	8.9%	10	1.8%	9	6.5%	51	4.8%
Mijn financiële situatie	0	0.0%	20	5.6%	21	3.7%	9	6.5%	50	4.7%
Gevoelens van schaamte	1	8.3%	15	4.2%	10	1.8%	10	7.2%	36	3.4%
Iets anders, namelijk	2	16.7%	23	6.4%	77	13.7%	8	5.8%	110	10.3%
Ik zie/zag geen belemmering	5	41.7%	34	9.5%	34	6.1%	2	1.4%	75	7.0%
Kan/wil ik niet aangeven	0	0.0%	1	0.3%	5	0.9%	1	0.7%	7	0.7%

¹ Van deze specifieke groep.



Figuur 10. Belemmering voor opstarten civielrechtelijke procedure onder slachtoffers (N=1.070)

Tot slot is onderzocht in hoeverre de verwachte belemmeringen uiteenlopen tussen niet-slachtoffers die de procedure in geval van online fraude zouden opstarten, niet zouden opstarten of aangaven nog niet te weten of zij deze zouden opstarten. Het grootste gedeelte (N=5.268, 83%) van de niet-slachtoffers (N=6.366) gaf aan in geval van slachtofferschap voornemens te zijn de procedure te starten. Deze groep merkte de verwachte slagingskans het vaakst als belemmering aan (41 procent), gevolgd door de hoogte van het schadebedrag (37 procent) en de complexiteit van het juridische proces (30 procent). Gevoelens van schaamte (3 procent), de financiële situatie (6 procent) en het vertrouwen in de betrokken instanties (7 procent) werden het minst vaak als belemmering gezien (Tabel 16; Figuur 11).

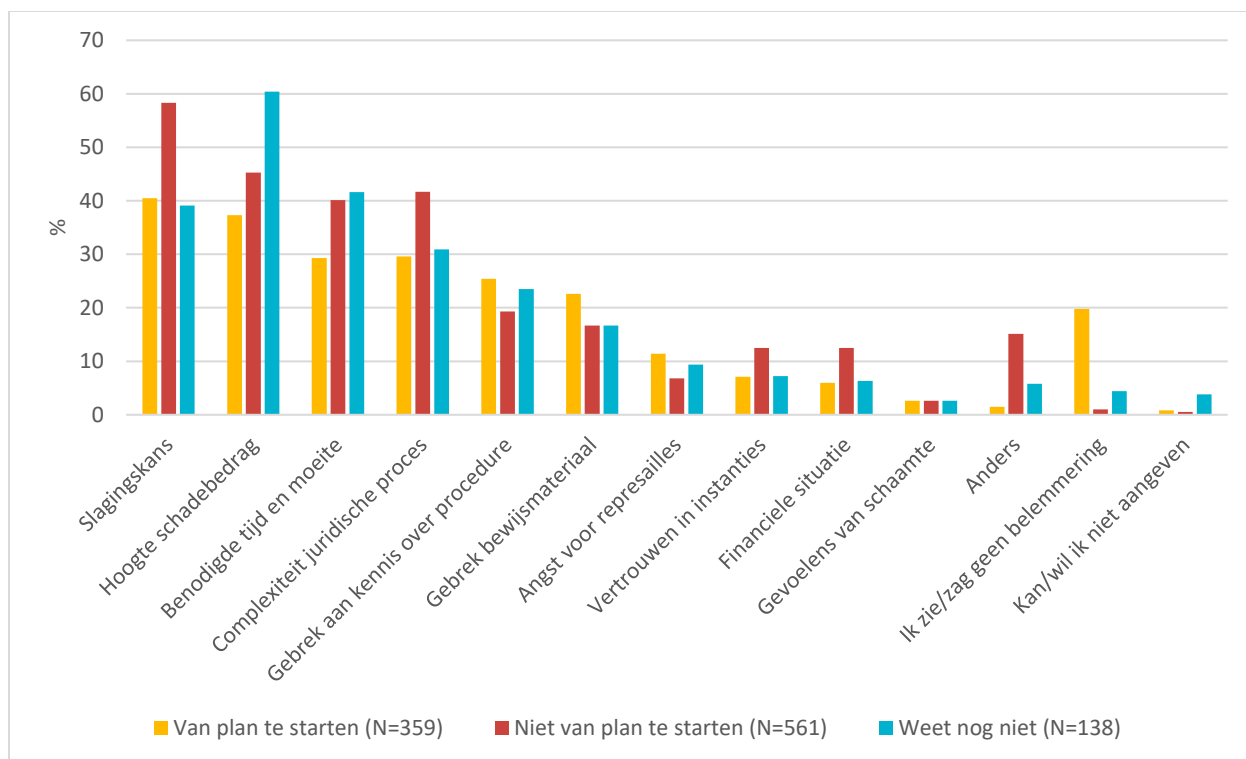
Ook niet-slachtoffers die aangaven in een dergelijke situatie niet van plan te zijn een civielrechtelijke procedure op te starten (N=192), zagen de verwachte slagingskans het vaakst als belemmering (58 procent). Vervolgens werden de hoogte van het schadebedrag (45 procent), complexiteit van het juridische proces (42 procent) en de benodigde investering in tijd, energie en moeite (40 procent) het vaakst genoemd. Gevoelens van schaamte (3 procent), angst voor represailles (7 procent) en de eigen financiële situatie (13 procent) werden het minst vaak als belemmering gezien.

De groep niet-slachtoffers die aangaf nog niet te weten of zij in het geval van slachtofferschap van online fraude een civielrechtelijke procedure zouden opstarten (N=906), wees de hoogte van het schadebedrag het vaakst als mogelijke belemmering aan (60 procent). Hierna volgde de benodigde investering in tijd, energie en moeite (42 procent) en de verwachte slagingskans (39 procent). Opnieuw werden gevoelens van schaamte (3 procent), de eigen financiële situatie (6 procent) en het vertrouwen in de betrokken instanties (7 procent) het minst vaak als belemmering aangewezen.

Tabel 16. Belemmering voor opstarten civielrechtelijke procedure onder niet-slachtoffers (N=6.366)

	Niet-slachtoffers (N=6.366)							
	Van plan procedure te starten (N=5.268)		Niet van plan procedure te starten (N=192)		Weet nog niet (N=906)		Totaal (N=6.366)	
	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	%
Verwachte slagingskans	2.134	40.5%	112	58.3%	445	39.1%	2.691	42.3%
Hoogte schadebedrag	1.964	37.3%	87	45.3%	547	60.4%	2.598	40.8%
Benodigde investering in tijd, energie en moeite	1.541	29.3%	77	40.1%	377	41.6%	1.995	31.5%
Complexiteit juridische proces	1.561	29.6%	80	41.7%	280	30.9%	1.921	30.2%
Mijn gebrek aan kennis over de procedure	1.336	25.4%	37	19.3%	213	23.5%	1.586	24.9%
Gebrek voldoende bewijsmateriaal	1.190	22.6%	32	16.7%	151	16.7%	1.373	21.6%
Angst voor represailles	599	11.4%	13	6.8%	85	9.4%	697	10.9%
Mijn vertrouwen in de betrokken instanties	374	7.1%	24	12.5%	65	7.2%	463	7.3%
Mijn financiële situatie	317	6.0%	24	12.5%	57	6.3%	398	6.3%
Gevoelens van schaamte	139	2.6%	5	2.6%	24	2.6%	168	2.6%
Iets anders, namelijk	79	1.5%	29	15.1%	53	5.8%	161	2.5%
Ik zie/zag geen belemmering	1.042	19.8%	2	1.0%	40	4.4%	1.084	17.0%
Kan/wil ik niet aangeven	43	0.8%	1	0.5%	34	3.8%	78	1.2%

¹ Van deze specifieke groep.



Figuur 11. Belemmering voor opstarten civielrechtelijke procedure onder niet-slachtoffers (N=6.366)

3.7 Behoeft e aan informatievoorziening of ondersteuning

Deze paragraaf beschrijft in hoeverre (potentiële) slachtoffers van online fraude behoefte hebben aan informatievoorziening of ondersteuning met betrekking tot de civielrechtelijke procedure en op welke wijze en van wie zij deze zouden willen ontvangen (deelvraag g). Hierbij is gebruik gemaakt van Steekproef B (N=7.436) (paragraaf 2.3.2). Aan slachtoffers die de procedure zijn gestart, is gevraagd aan welke vorm van extra informatie en/of ondersteuning zij behoefte hadden en vanuit welke organisatie zij deze informatie en/of ondersteuning hadden willen ontvangen. Bij de andere respondenten hadden de vragen een hypothetisch karakter, ofwel wat hun behoefte aan informatie en/of ondersteuning zou zijn als zij de civielrechtelijke procedure zouden opstarten. Respondenten konden hierbij meerdere antwoorden kiezen.

Tabel 17 en Figuur 12 laten zien dat het grootste gedeelte van de respondenten behoefte had of zou hebben aan informatie over hoe de procedure er uit gaat zien (77 procent), gevolgd door informatie over de voortgang van de procedure (65 procent) en een contactpersoon voor vragen (65 procent). Slechts 5 procent heeft behoefte/zou behoefte hebben aan een contactpersoon voor mentale steun. Verder gaf 3 procent aan behoefte te hebben aan een andere vorm van informatie en/of ondersteuning.

Door de respondenten die kozen voor ‘anders, namelijk’, werden verschillende behoeften aan informatie genoemd. De meesten respondenten gaven aan behoefte te hebben aan informatie omtrent de haalbaarheid of verwachte slagingskans. Volgens hen zou informatie over eerdere juridische uitspraken in vergelijkbare zaken of ervaringen van andere gedupeerden van online fraude kunnen bijdragen aan een goed beeld hiervan. Ook zou een van de respondenten willen weten of de slagingskans afhankelijk is van het aantal gedupeerden dat een civielrechtelijke procedure tegen een fraudeur start. Ook zouden verschillende respondenten graag informatie ontvangen over de doorlooptijd van een civielrechtelijke procedure en de (in)directe kosten die hiermee gemoeid zijn. Een van de respondenten vraagt zich bijvoorbeeld af of hiervoor een advocaat in de arm moet worden genomen en of hier kosten aan verbonden zijn. Daarnaast zouden de respondenten graag een stappenplan ontvangen met daarin een duidelijk beeld over de te ondernemen acties: waar moeten zij beginnen en wanneer moeten zij welke informatie aanleveren? Verder gaven enkele respondenten aan graag informatie te ontvangen over de mogelijke uitkomsten, de wijze waarop de identiteit van de fraudeur wordt achterhaald, de mogelijkheden om een civielrechtelijke procedure te starten in het geval de fraudeur of frauduleuze onderneming in het buitenland is gevestigd en de mogelijkheid om anoniem een procedure te starten.

Ook werden onder de respondenten die kozen voor ‘anders, namelijk’ verschillende behoeften aan ondersteuning genoemd. Zo gaven de meeste respondenten aan te wensen dat de procedure geheel uit handen wordt genomen. Verder verschilde de behoefte aan ondersteuning tussen respondenten die de procedure graag via internet voeren, met een standaard procedure en/of ‘kant-en-klare’ formulieren, en respondenten die graag naar een fysiek meldpunt of loket gaan. Zo wenste een van de respondenten ‘goede bereikbaarheid van benodigde instanties zonder chatrobots [...]’. Enkele respondenten zagen graag dat er ‘snel en adequaat’ wordt gehandeld en de casus ‘niet op de stapel komt te liggen.’ Verder hadden meerdere respondenten behoefte aan juridische ondersteuning of hulp bij het verzamelen van de juiste gegevens. Een enkeling gaf aan behoefte te hebben aan een Nederlandssprekend contactpersoon, bescherming of nazorg (in de vorm van een evaluatie of controle op wraakacties).

Onderzocht is in hoeverre slachtoffers andere behoeften aan informatie en/of ondersteuning rapporteren dan niet-slachtoffers. Slachtofferschap hangt in alle gevallen samen met de informatie- en ondersteuningsbehoeften van de respondenten, zo blijkt uit een Chi-kwadraattoets. Waar slachtoffers (N=1.070) in vergelijking met niet-slachtoffers (N=6.366) significant meer kans hebben op het rapporteren van 'geen behoefte aan informatie en/of ondersteuning, scoren niet-slachtoffers significant hoger op de behoefte aan informatie over de procedure, informatie over de voortgang, een contactpersoon voor vragen, een contactpersoon voor mentale steun en een andere vorm van informatie of ondersteuning. Ook rapporteerden niet-slachtoffers significant vaker het antwoord op deze vraag niet te weten.²⁰

Vervolgens is onderzocht vanuit welke partij de respondenten de informatie en/of ondersteuning zouden willen ontvangen. Tabel 17 geeft verder weer dat de respondenten de informatie en/of ondersteuning bij voorkeur ontvangen van de Fraudehulpdesk (40 procent), de politie (40 procent) en de rechtsbijstandsverzekeraar (38 procent). De partijen bank/creditcardmaatschappij en Consumentenbond zijn enkel voorgelegd aan een deel van de niet-slachtoffers (N=5.920), maar deze partijen wordt een soortgelijke verantwoordelijkheid toegewezen (respectievelijk 45 en 44 procent). Het minst vaak werden de overheid (13 procent) en Slachtofferhulp Nederland (7 procent) genoemd als organisatie waar de respondenten de informatie en/of ondersteuning van zouden willen ontvangen (zie ook Figuur 13).

Verder gaf 2 procent van de respondenten aan de informatie en/of ondersteuning graag van een andere organisatie te ontvangen. Hierbij noemden zij bijvoorbeeld 'het platform waar de fraude heeft plaatsgevonden', waaronder Marktplaats, Ebay, Facebook. Ook wordt de Nationale Ombudsman, het Juridisch Loket, de rechtbank, het OM en de Autoriteit Consument en Markt (ACM) genoemd, evenals Buurtwerk, het postorderbedrijf, een brancheorganisatie of vakbond en SeniorWeb. Anderen ontvangen graag informatie en/of ondersteuning van een advocaat of jurist (al dan niet uit het eigen netwerk) of een ICT-er of ethisch hacker. Tot slot waren er enkele respondenten die aangaven dat zij wensten dat hiervoor een nieuwe organisatie of stichting in het leven wordt geroepen, namelijk een 'die er tijd voor heeft' of 'de ballast van de bureaucratie nog niet heeft opgebouwd.'

Ook is onderzocht in hoeverre slachtoffers andere partijen aanwijzen dan niet-slachtoffers. Hierbij valt op basis van een Chi-kwadraattoets op dat niet-slachtoffers (N=6.366) in vergelijking met slachtoffers (N=1.070) aan vrijwel aan alle organisaties significant vaker een verantwoordelijkheid toewezen. Dat geldt voor de politie, de deurwaarder, incassobureau of advocaat, de rechtsbijstandsverzekeraar, de Fraudehulpdesk en Slachtofferhulp Nederland. Ook rapporteerde deze groep vaker geen antwoord op deze vraag te kunnen/willen geven. Slachtoffers (N=1.070) hadden daarentegen juist significant meer kans om de verantwoordelijkheid toe te wijzen aan de overheid of te kiezen voor 'een andere organisatie' (zie Tabel 17).²¹

²⁰ De resultaten uit de Chi-kwadraattoets waren als volgt: informatie over hoe de procedure er uit gaat zien, χ^2 (2, N = 7.436) = 1392.24, $p < 0.001$, informatie over de voortgang van de procedure, χ^2 (2, N = 7.436) = 1395.81, $p < 0.001$, een contactpersoon voor vragen, χ^2 (2, N = 7.436) = 1401.48, $p < 0.001$, een contactpersoon voor mentale steun, χ^2 (2, N = 7.436) = 1377.13, $p < 0.001$, 'anders, namelijk', χ^2 (2, N = 7.436) = 1375.58, $p < 0.001$, 'kan/wil ik niet aangeven', χ^2 (2, N = 7.436) = 1376.21, $p < 0.001$ en 'geen behoefte aan informatie en/of ondersteuning', χ^2 (2, N = 7.436) = 1369.21, $p < 0.001$.

²¹ De resultaten uit de Chi-kwadraattoets waren als volgt: politie, χ^2 (2, N = 7.436) = 1129.65, $p < 0.001$, deurwaarder, incassobureau of advocaat, χ^2 (2, N = 7.436) = 1106.13, $p < 0.001$, rechtsbijstandsverzekeraar, χ^2 (2, N = 7.436) = 1124.27, $p < 0.001$, Fraudehulpdesk, χ^2 (2, N = 7.436) = 1099.82, $p < 0.001$, Slachtofferhulp Nederland, χ^2 (2, N = 7.436) = 1105.05, $p < 0.001$, overheid, χ^2 (2, N = 7.436) = 1140.08, $p < 0.001$, een andere organisatie, χ^2 (2, N = 7.436) = 1126.02, $p < 0.001$, en 'kan/wil ik niet aangeven', χ^2 (2, N = 7.436) = 1099.43, $p < 0.001$.

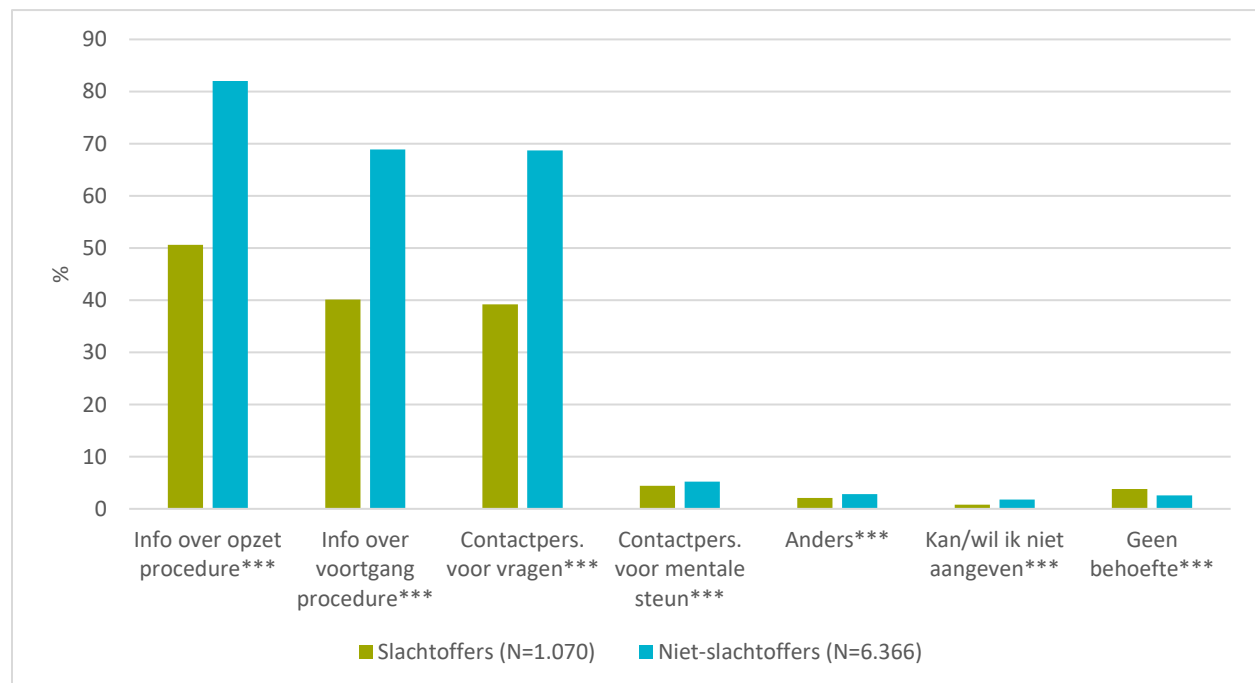
Tabel 17. Behoeftte aan informatie en/of ondersteuning onder en verantwoordelijke organisatie volgens slachtoffers en niet-slachtoffers (N=7.436)

Behoeftte aan	Slachtoffers (N=1.070)		Niet- slachtoffers (N=6.366)		Totaal (N=7.436)	
	N	% ¹	N	% ¹	N	%
Informatie over hoe de procedure er uit gaat zien***	541	50.6%	5.217	82.0%	5.758	77.4%
Informatie over de voortgang van de procedure***	429	40.1%	4.385	68.9%	4.814	64.7%
Een contactpersoon voor vragen***	419	39.2%	4.376	68.7%	4.795	64.5%
Een contactpersoon voor mentale steun***	47	4.4%	331	5.2%	378	5.1%
Anders, namelijk***	22	2.1%	178	2.8%	200	2.7%
Kan/wil ik niet aangeven***	9	0.8%	112	1.8%	121	1.6%
Geen behoefte aan informatie en/of ondersteuning***	41	3.8%	163	2.6%	204	2.7%
Verantwoordelijke organisatie	N	%¹	N	%¹	N	%
Fraudehelpdesk***	292	27.3%	2.708	42.5%	3.000	40.3%
Politie***	202	18.9%	2.786	43.8%	2.988	40.2%
Rechtsbijstandsverzekeraar***	139	18.0%	2.617	41.1%	2.810	37.8%
Deurwaarder, incassobureau of advocaat (CRV) ***	159	14.9%	1.908	30.0%	2.067	27.8%
Overheid***	150	14.0%	776	12.2%	926	12.5%
Slachtofferhulp Nederland***	69	6.4%	467	7.3%	536	7.2%
Bank/creditcardmaatschappij ²	-	-	2.689	45.4%	-	-
Consumentenbond ²	-	-	2.604	44.0%	-	-
Een andere organisatie, namelijk***	32	3.0%	94	1.5%	126	1.7%
Kan/wil ik niet aangeven***	14	1.3%	158	2.5%	172	2.3%

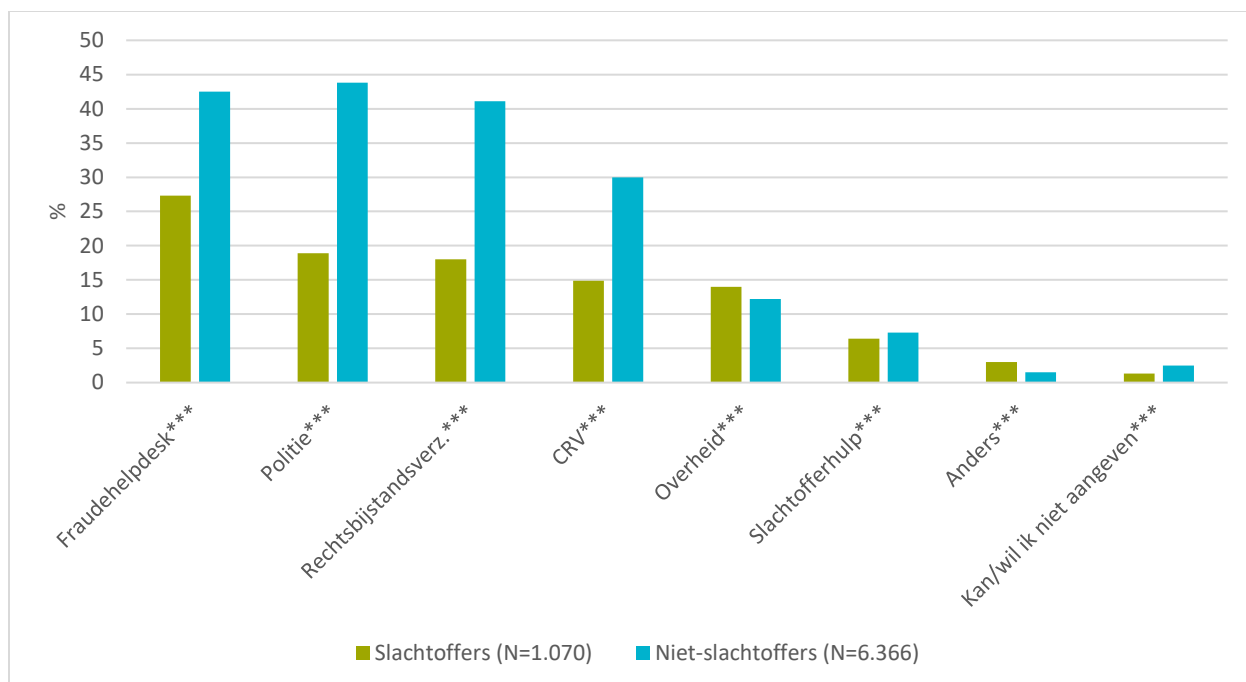
¹ Van de groep (niet-)slachtoffers.

² Dit item is ingevuld door 5.920 niet-slachtoffers (92.9%). Percentages zijn gebaseerd op deze groep.

Het gemiddelde verschilt significant op het volgende niveau: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p \leq 0.001$.



Figuur 12. Behoeftte aan informatie en/of ondersteuning onder slachtoffers en niet-slachtoffers (N=7.436)



Figuur 13. Verantwoordelijke organisatie voor leveren informatie en/of ondersteuning volgens slachtoffers en niet-slachtoffers (N=7.436)

Tevens is onderzocht in hoeverre de behoeften aan informatie en/of ondersteuning verschillen tussen verschillende groepen slachtoffers, namelijk slachtoffers die de procedure zijn gestart, slachtoffers die van plan zijn de procedure te starten, slachtoffers die *niet* van plan zijn de procedure te starten en slachtoffers die nog niet weten of zij in een dergelijk geval de procedure zouden starten.

Tabel 18 en Figuur 14 laten in de eerste plaats zien welke behoeften de verschillende groepen slachtoffers rapporteerden. Aan slachtoffers die hebben aangegeven de procedure te zijn gestart (N=12), is gevraagd of zij tijdens de civielrechtelijke procedure behoefte hadden aan meer informatie en/of ondersteuning dan dat zij op dat moment kregen. Hiervan beantwoordden zeven slachtoffers de vraag met 'ja' (33 procent). De meesten hadden naar eigen zeggen behoefte aan (extra) informatie over de voortgang van de procedure (42 procent) en een contactpersoon voor vragen (42 procent). Een contactpersoon voor mentale steun werd het minst vaak gerapporteerd (17 procent).

Ook slachtoffers die van plan zijn de procedure te starten (N=359), hadden hoofdzakelijk behoefte aan informatie over hoe de procedure er uit zou gaan zien (81 procent) en gaven ook het minst vaak aan behoefte te hebben aan een contactpersoon voor mentale steun (8 procent). Soortgelijke resultaten werden ook gevonden onder slachtoffers die aangaven niet van plan te zijn de procedure te starten (N=561, respectievelijk 25 en 2 procent) en slachtoffers die nog niet wisten of zij de procedure op zouden starten (N=138, respectievelijk 78 en 7 procent).

Verder laat Tabel 18 zien van welke partij deze groepen de informatie en/of ondersteuning zouden willen ontvangen. Slachtoffers die de procedure zijn gestart (N=12), achtten vooral de rechtsbijstandsverzekeraar (33 procent) en de politie (25 procent) hiervoor verantwoordelijk. Slachtoffers die van plan zijn de procedure te starten (N=359), zagen vooral verantwoordelijkheid voor de Fraudehulpdesk (45 procent), gevolgd door de politie (34 procent) en de rechtsbijstandsverzekeraar (31

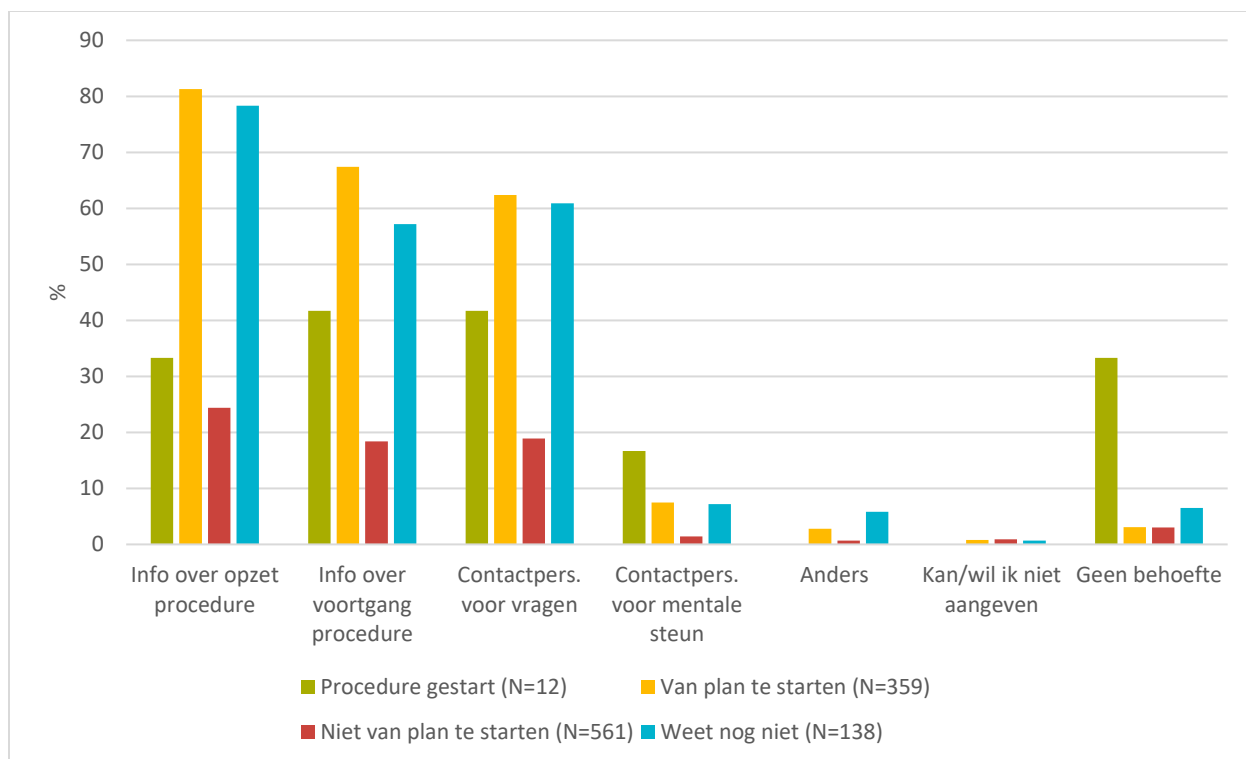
procent). Slachtoffers die de procedure niet van plan zijn op te starten (N=561), wezen hoofdzakelijk de Fraudehelpdesk (13 procent) aan als verantwoordelijke organisatie, gevolgd door de rechtsbijstandsverzekeraar (8 procent) en de politie (7 procent). De laatste groep, slachtoffers die nog niet weten of zij de procedure willen opstarten (N=138), koos hoofdzakelijk voor de politie en rechtsbijstandsverzekeraar (beide 25 procent). Slachtofferhulp Nederland (6 procent) werd door alle slachtoffers samen het minst vaak als verantwoordelijke organisatie aangewezen (zie Tabel 18 en Figuur 15).

Tabel 18. Behoeftte aan informatie en/of ondersteuning onder en verantwoordelijke organisatie volgens slachtoffers, uitgesplitst naar groep (N=1.070)

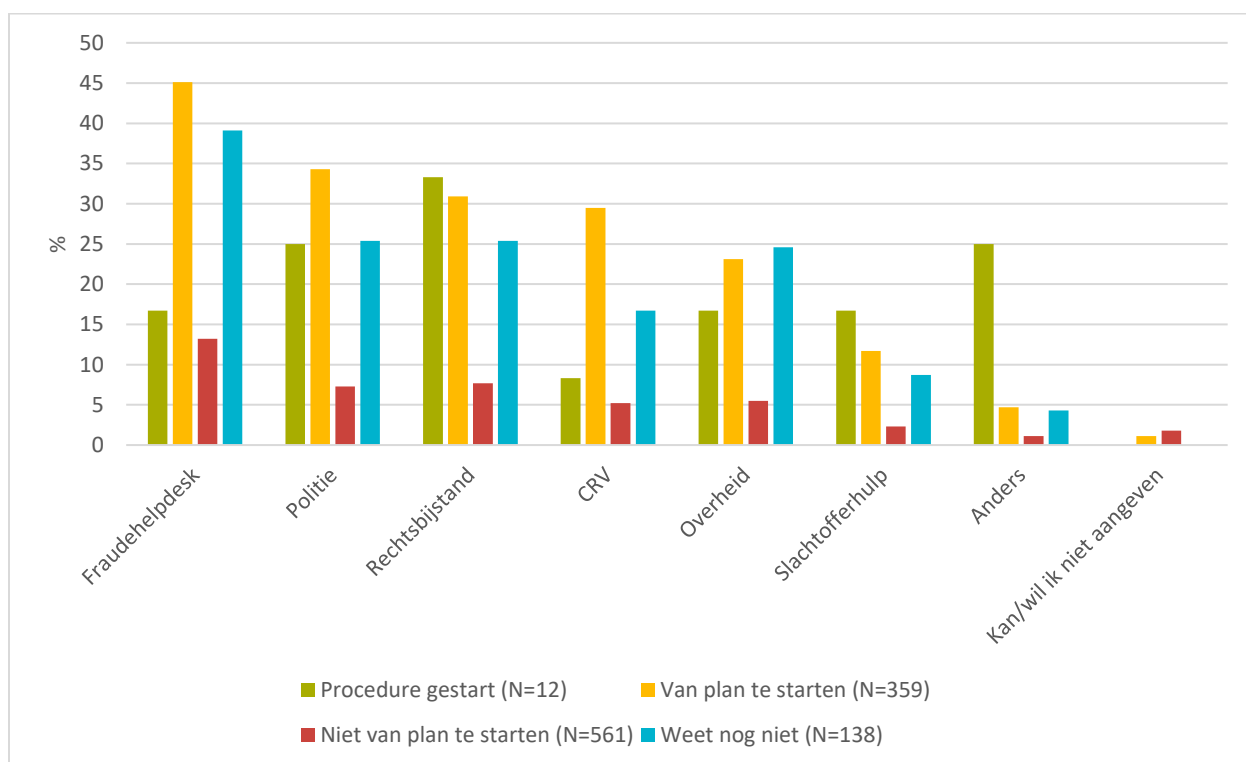
Behoeftte aan	Slachtoffers (N=1.070)									
	Procedure gestart (N=12)		Van plan procedure te starten (N=359)		Niet van plan procedure te starten (N=561)		Weet nog niet (N=138)		Totaal (N=1.070)	
	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	%
Informatie over hoe de procedure er uit gaat zien	4	33.3%	292	81.3%	137	24.4%	108	78.3%	541	50.6%
Informatie over de voortgang van de procedure	5	41.7%	242	67.4%	103	18.4%	79	57.2%	429	40.1%
Een contactpersoon voor vragen	5	41.7%	224	62.4%	106	18.9%	84	60.9%	419	39.2%
Een contactpersoon voor mentale steun	2	16.7%	27	7.5%	8	1.4%	10	7.2%	47	4.4%
Anders, namelijk	0	0.0%	10	2.8%	4	0.7%	8	5.8%	22	2.1%
Kan/wil ik niet aangeven	0	0.0%	3	0.8%	5	0.9%	1	0.7%	9	0.8%
Geen behoefte aan informatie en/of ondersteuning	4	33.3%	11	3.1%	17	3.0%	9	6.5%	41	3.8%
Verantwoordelijke organisatie	N	%¹	N	%¹	N	%¹	N	%¹	N	%
Fraudehelpdesk	2	16.7%	162	45.1%	74	13.2%	54	39.1%	292	27.3%
Politie	3	25.0%	123	34.3%	41	7.3%	35	25.4%	202	18.9%
Rechtsbijstandsverzekeraar	4	33.3%	111	30.9%	43	7.7%	35	25.4%	139	18.0%
Deurwaarder, incassobureau of advocaat (CRV)	1	8.3%	106	29.5%	29	5.2%	23	16.7%	159	14.9%
Overheid	2	16.7%	83	23.1%	31	5.5%	34	24.6%	150	14.0%
Slachtofferhulp Nederland	2	16.7%	42	11.7%	13	2.3%	12	8.7%	69	6.4%
Consumentenbond ²	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bank/creditcardmaatschappij ²	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Een andere organisatie, namelijk	3	25.0%	17	4.7%	6	1.1%	6	4.3%	32	3.0%
Kan/wil ik niet aangeven	0	0.0%	4	1.1%	10	1.8%	0	0.0%	14	1.3%

¹ Van deze specifieke groep.

² Dit item is aan de groep slachtoffers niet voorgelegd.



Figuur 14. Behoefte aan informatie en/of ondersteuning onder slachtoffers, uitgesplitst naar groep (N=1.070)



Figuur 15. Verantwoordelijke organisatie voor leveren informatie en/of ondersteuning volgens slachtoffers, uitgesplitst naar groep (N=1.070)

Tot slot is onderzocht in hoeverre de behoeften aan informatie en/of ondersteuning verschillen tussen niet-slachtoffers die in het geval van online fraude van plan zijn een civielrechtelijke procedure op te starten, niet-slachtoffers die dit niet van plan zijn en niet-slachtoffers die nog niet weten of zij in een dergelijk geval de procedure op zouden starten. De eerste groep (N=5.268) gaf aan vooral behoefte te hebben aan informatie over hoe de procedure er uit zal gaan zien (85 procent), gevolgd door informatie over de voortgang (72 procent) en een contactpersoon voor vragen (71 procent). Slechts 5 procent had behoefte aan een contactpersoon voor mentale steun. Hoewel percentages verschillen, laten ook niet-slachtoffers die *niet* van plan zijn in een dergelijke situatie de procedure te starten (N=192) en slachtoffers die het nog niet weten (N=906) vergelijkbare uitkomsten zien (Tabel 19; Figuur 16).

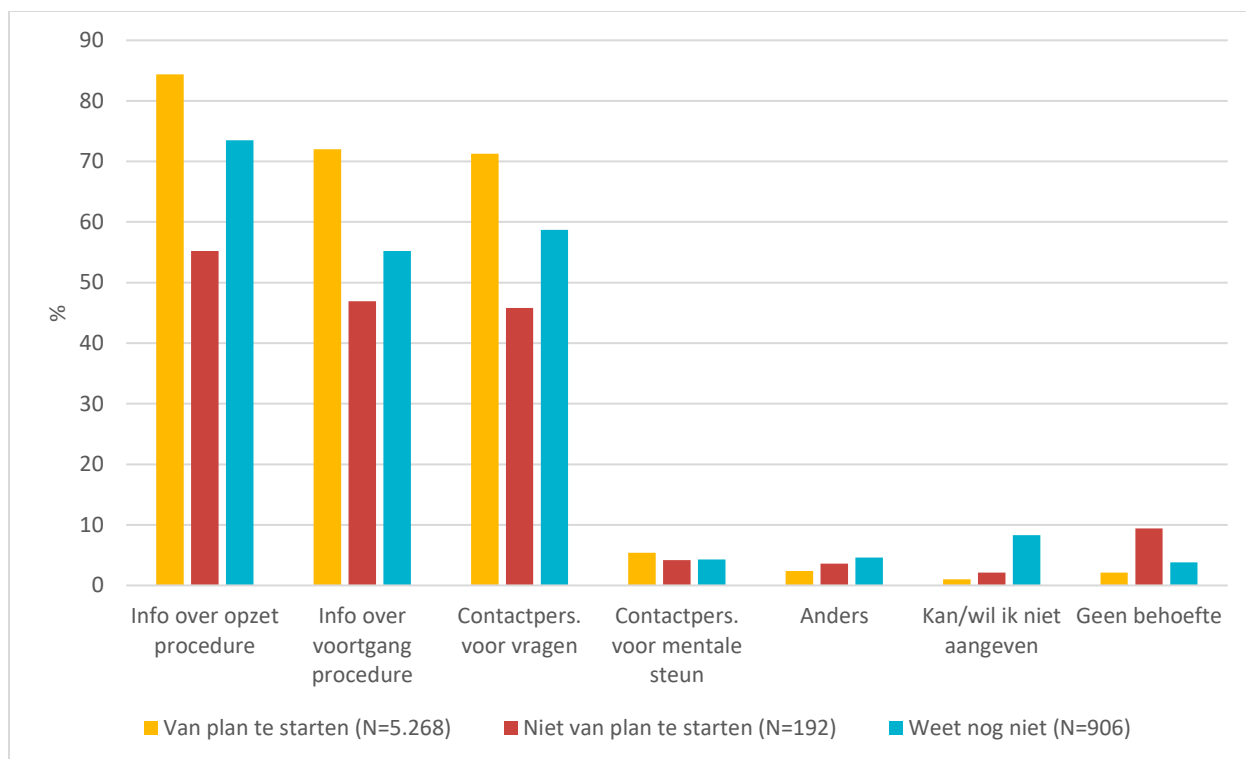
Er zijn vijf partijen aan wie alle groepen niet-slachtoffers hoofdzakelijk de verantwoordelijkheid voor de informatie en ondersteuning toewezen. Dit zijn de bank of creditcardmaatschappij, de Consumentenbond, de politie, de Fraudehelpdesk, en de rechtsbijstandsverzekeraar (variërend van 41-45 procent). Daarnaast wezen alle drie de groepen het minst vaak de verantwoordelijkheid toe aan Slachtofferhulp Nederland (7 procent) en de overheid (12 procent) (Tabel 19; Figuur 17).

Tabel 19. Behoefte aan informatie en/of ondersteuning onder en verantwoordelijke organisatie volgens niet-slachtoffers, uitgesplitst naar groep (N=6.366)

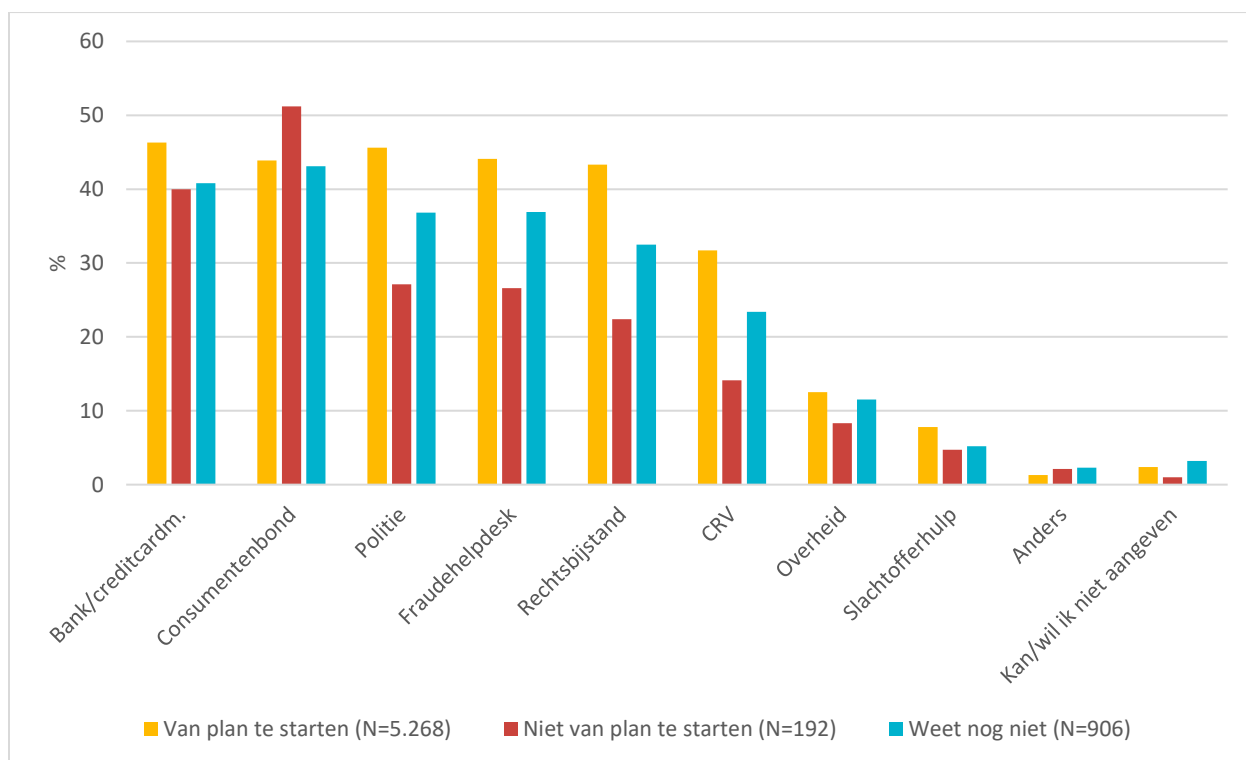
Behoefte aan	Niet-slachtoffers (N=6.366)							
	Van plan procedure te starten (N=5.268)		Niet van plan procedure te starten (N=192)		Weet nog niet (N=906)		Totaal (N=6.366)	
	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	%
Informatie over hoe de procedure er uit gaat zien	4.445	84.4%	106	55.2%	666	73.5%	5.217	82.0%
Informatie over de voortgang	3.795	72.0%	90	46.9%	500	55.2%	4.385	68.9%
Een contactpersoon voor vragen	3.756	71.3%	88	45.8%	532	58.7%	4.376	68.7%
Een contactpersoon voor mentale steun	284	5.4%	8	4.2%	39	4.3%	331	5.2%
Anders, namelijk	129	2.4%	7	3.6%	42	4.6%	178	2.8%
Kan/wil ik niet aangeven	51	1.0%	4	2.1%	57	8.3%	112	1.8%
Geen behoefte aan informatie/ondersteuning	111	2.1%	18	9.4%	34	3.8%	163	2.6%
Verantwoordelijke organisatie	N	%¹	N	%¹	N	%¹	N	%
Bank/creditcardmaatschappij ²	2.326	46.3%	50	40.0%	313	40.8%	2.689	45.4%
Consumentenbond ²	2.209	43.9%	64	51.2%	331	43.1%	2.604	44.0%
Politie	2.401	45.6%	52	27.1%	333	36.8%	2.786	43.8%
Fraudehelpdesk	2.323	44.1%	51	26.6%	334	36.9%	2.708	42.5%
Rechtsbijstandsverzekeraar	2.280	43.3%	43	22.4%	294	32.5%	2.617	41.1%
Deurwaarder, incassobureau, advocaat (CRV)	1.669	31.7%	27	14.1%	212	23.4%	1.908	30.0%
Overheid	656	12.5%	16	8.3%	104	11.5%	776	12.2%
Slachtofferhulp Nederland	411	7.8%	9	4.7%	47	5.2%	467	7.3%
Een andere organisatie, namelijk	69	1.3%	4	2.1%	21	2.3%	94	1.5%
Kan/wil ik niet aangeven	127	2.4%	2	1.0%	29	3.2%	158	2.5%

¹ Van deze specifieke groep.

² Dit item is ingevuld door 5.920 niet-slachtoffers (92.9%). Percentages zijn gebaseerd op de afzonderlijke groepen: van plan (N=5.027), niet van plan (N=125), weet niet (N=768).



Figuur 16. Behoefte aan informatie en/of ondersteuning onder niet-slachtoffers, uitgesplit naar groep (N=6.366)



Figuur 17. Verantwoordelijke organisatie voor leveren informatie en/of ondersteuning volgens niet-slachtoffers, uitgesplit naar groep (N=6.366)

4. Conclusie

In het huidige onderzoek werd onderzocht in hoeverre (potentiële) slachtoffers van online fraude kennis hebben over de civielrechtelijke afdoening van online fraude, in hoeverre zij behoefte (zouden) hebben aan het starten van een civielrechtelijke procedure en welke afwegingen zij hierbij maken. Hiervoor wordt antwoord gegeven op een aantal deelvragen.

Type fraude en modus operandi

Allereerst is onderzocht van welk type fraude de respondenten slachtoffer zijn geworden en hoe deze delicten zijn gepleegd (deelvraag a). In totaal is 22 procent van de respondenten (N=8.144) naar eigen zeggen één of meerdere keren slachtoffer van online fraude geworden in de twee jaar voorafgaand aan het invullen van de vragenlijst. De meest gerapporteerde online fraudevorm is aankoopfraude. Deze fraudevorm werd op verschillende wijzen gepleegd. De meeste slachtoffers van aankoopfraude kochten via internet een product of dienst waarna levering vervolgens uitbleef. Anderen ontvingen na de aankoop wel degelijk een product, maar ontvingen een namaak, kapot of geheel ander product en retourneren leek in deze gevallen onmogelijk. Na aankoopfraude is fraude met een vals betaalverzoek de meest gerapporteerde vorm onder de slachtoffers. Hierbij deed iemand zich via een vals tekstbericht voor als een bekende van het slachtoffer, waarna het slachtoffer geld overmaakte. Ook phishing, identiteitsfraude, verkoopfraude en voorschotfraude kwamen, zij het in mindere mate, voor onder de slachtoffers. Daarnaast werden andere vormen van online fraude gerapporteerd. In de eerste plaats creditcard- en betaalkaart-fraude, waarbij slachtoffers onbekende afschrijvingen op hun creditcard of betaalkaart zagen. In meerdere gevallen bleek het om een ongevraagd abonnement te gaan. Daarnaast werden enkele respondenten slachtoffer van (bank)helpdeskfraude. De werkwijze van fraudeurs verschilde per geval. Zo deden de fraudeurs zich voor als medewerkers van verschillende helpdesks en verschaften zij zich in sommige gevallen toegang tot het bankaccount van het slachtoffer. Overige fraudevormen kwamen slechts een enkele keer voor, waaronder dating- en belfraude. In een deel van de gevallen kon de fraudevorm of modus operandi niet worden achterhaald.

Financiële en mentale gevolgen

Daarnaast is onderzocht welke gevolgen de slachtoffers door de online fraude hebben ervaren (deelvraag b). De meeste slachtoffers verloren als gevolg van de fraude een bedrag tussen €1,- en €100,- (59 procent) of tussen €101,- en €250,- (17 procent). Ook kwam het voor dat slachtoffers géén financiële schade rapporteerden. Van hen gaven sommigen aan dat zij de financiële schade al vergoed kregen of de betaaldienstverlener in staat was de transactie te annuleren. Het minst vaak werd een financiële schade tussen €3.001,- en €5.000,- (2 procent) of van meer dan €5.000,- (2 procent) gerapporteerd. De hoogte van het schadebedrag bleek samen te hangen met het type online fraude. De beschrijvende statistieken lieten verder zien dat de laagste schadecategorie (€1,- t/m €100,-) relatief vaker voorkwam bij aan- en verkoopfraude en de hoogste schadecategorieën (tenminste €3.001,-) relatief vaker voorkwamen bij voorschotfraude.

Wat betreft de mentale gevolgen waren slachtoffers het gemiddeld het meest eens met de stelling dat zij als gevolg van de online fraude boosheid (hebben) ervaren. Een andere groep slachtoffers was het echter gemiddeld vrijwel net zo eens met de stelling dat zij door de online fraude *geen* mentale gevolgen hebben ervaren. Verder waren slachtoffers het gemiddeld (helemaal) oneens met de stellingen dat de online fraude in hun geval heeft geleid tot angstklachten, depressieve klachten en slaapproblemen. Verder viel op dat slachtoffers zonder financiële schade het in vergelijking met slachtoffers met financiële schade significant vaker eens waren met de stelling dat de fraude leidde tot gevoelens van onveiligheid. Ten aanzien van gevoelens van schuld, machteloosheid, verdriet en boosheid scoorden slachtoffers met financiële schade juist significant hoger dan slachtoffers zonder financiële schade.

Stappen tegen de (vermeende) fraudeur

Ten derde is onderzocht met welke organisaties de slachtoffers contact hebben opgenomen en welke resultaten dit heeft opgeleverd (deelvraag c). Het grootste gedeelte van de slachtoffers nam contact op met en/of zocht informatie bij de politie (25 procent) of zocht geen contact en/of informatie bij een organisatie (25 procent). Ook namen slachtoffers contact op met de ontvanger van hun geld, de bank waar zij bankierden, het platform waarop zij met de oplichter(s) communiceerden en hun creditcardmaatschappij (16-23 procent). Het minst vaak gaven slachtoffers aan contact of informatie te hebben gezocht bij hun verzekeraar (anders dan rechtsbijstand), Slachtofferhulp Nederland, een civiele rechtsvertegenwoordiger of hun rechtsbijstandsverzekeraar (0.4-3 procent). Wel meldde een deel (8 procent) de fraude elders, waaronder toezichthouders, juridisch adviseurs, leveranciers en producenten, online betaaldiensten, telefoonproviders, postbedrijven, computerwinkels, beoordelingswebsites, consumentenwebsites, de media, hun omgeving en medegeduceerden. Slachtoffers met financiële schade namen significant vaker contact op met diverse genoemde organisaties. Slachtoffers zonder financiële schade namen significant vaker contact op met hun creditcardmaatschappij – wat erop zou kunnen wijzen dat zij na deze melding hun schade vergoed hebben gekregen en zodoende geen schade rapporteerden – of geen enkele partij.

Ook is onderzocht in hoeverre internetgebruikers die geen slachtoffer zijn geworden van online fraude aangeven dat zij in geval van slachtofferschap contact zouden opnemen met een van de genoemde partijen. Opvallend is dat de bereidheid van niet-slachtoffers om na online fraude contact en/of informatie te zoeken bij een van de partijen (veel) hoger is in vergelijking met de mate waarin de slachtoffers daadwerkelijk contact en/of informatie hebben gezocht. Niet-slachtoffers gaven ten aanzien van bijna alle partijen significant vaker aan in het geval van slachtofferschap van online fraude contact en/of informatie te zoeken. Zo gaf een groot deel van de niet-slachtoffers aan in een dergelijk geval contact op zullen nemen of informatie te zullen zoeken bij de politie (79 procent) of de bank waar zij bankieren (74 procent). Ook zou de meerderheid van de niet-slachtoffers naar eigen zeggen contact en/of informatie zoeken bij de Fraudehulpdesk (56 procent), terwijl slechts 14 procent van de slachtoffers dit heeft gedaan. Wel werden de civiele rechtsvertegenwoordigers en Slachtofferhulp ook onder de niet-slachtoffers het minst vaak genoemd.

Daarnaast is vastgesteld in hoeveel gevallen de ondernomen stappen geleid hebben tot mogelijkheden om de schade te verhalen. Een vijfde van de slachtoffers deed aangifte bij de politie. Enkele slachtoffers werden door de politie naar een civiele rechtsvertegenwoordiger doorverwezen voor het starten van een civielrechtelijke procedure (0.5 procent van alle slachtoffers). Zowel door banken en

creditcardmaatschappijen (12 procent) als betaalplatforms (2 procent) werden terugbetaalverzoeken gedaan aan de ontvangers van de frauduleuze gelden. In enkele gevallen betaalde de ontvanger het geld vervolgens terug (N=28) en sommige slachtoffers ontvingen (N=36) de NAW-gegevens van de ontvanger van het geld via de bank of creditcardmaatschappij of van het betaalplatform. Bij de slachtoffers die de financiële schade (gedeeltelijk) terugkregen, is de schade in de meeste gevallen vergoed door de bank of creditcardmaatschappij. Het minst vaak kregen zij de schade terug als gevolg van een strafrechtelijk proces. Bovendien heeft het overgrote deel van de slachtoffers (80 procent) de schade nooit terug gekregen.

Bekendheid civielrechtelijke procedure onder respondenten

Ook is onderzocht in hoeverre de respondenten bekend waren met de mogelijkheden voor een civielrechtelijke procedure na online fraude (deelvraag d). Daartoe werd een korte beschrijving van deze procedure aan de respondenten voorgelegd. Het grootste gedeelte van de respondenten (65 procent) was hiermee niet bekend. Ongeveer een derde van de respondenten heeft aangegeven bekend te zijn met de civielrechtelijke procedure na online fraude. Naar verwachting is hierbij echter sprake van een overschatting, gezien de resultaten erop wijzen dat sommige van deze respondenten in ieder geval niet volledig op de hoogte zijn van deze afdoening, bijvoorbeeld omdat zij aangaven hoge kosten te verwachten voor een advocaat.

Respondenten die aangaven bekend te zijn met de civielrechtelijke procedure na online fraude, gaven aan deze kennis hoofdzakelijk via de media en (de website van) de Consumentenbond te hebben opgedaan. Dat geldt zowel voor slachtoffers als niet-slachtoffers. Verder deden respondenten de kennis op een andere manier op, bijvoorbeeld doordat zij een juridische opleiding hebben gevolgd en/of zich beroepsmatig bezig (hebben ge)houden met juridische procedures of iemand in hun omgeving zich hier beroepsmatig mee bezighield. Anderen werden over de procedure geïnformeerd door het Openbaar Ministerie, het Juridisch Loket, een vakbond, toezichthouder, online handelsplaats, Slachtofferhulp Nederland, rechtsbijstandsverzekeraar of curator of zij gingen zelf op zoek naar informatie over de mogelijkheden na online fraude via het internet. Binnen de groep niet-slachtoffers deden respondenten daarnaast kennis over de procedure op omdat iemand in hun omgeving of zichzelf (langer dan twee jaar voorafgaand aan het invullen van de vragenlijst) slachtoffer werden van online fraude.

Afwegingen bij al dan niet opstarten civielrechtelijke procedure

Verder is gekeken naar de afwegingen die (potentiële) slachtoffers maken bij het al dan niet aangaan van een civielrechtelijke procedure (deelvraag e). Hoewel slechts enkele slachtoffers (0.2 procent) daadwerkelijk een civielrechtelijke procedure zijn gestart, was het grootste gedeelte van de respondenten naar eigen zeggen bereid een civielrechtelijke procedure te starten (76 procent). Hierbij was echter wel sprake van een groot verschil in bereidheid tussen slachtoffers (34 procent) en niet-slachtoffers (83 procent). Ook gaf een deel van de respondenten aan nog niet te weten of zij de procedure zouden starten (gemiddeld 14 procent).

De bereidheid een procedure te starten hing in de eerste plaats samen met het schadebedrag. De bereidheid was gemiddeld het laagst onder slachtoffers uit de laagste schadecategorie (€1,- t/m €100,-; 28.9 procent) en gemiddeld het hoogst onder slachtoffers in de schadecategorieën €251,- t/m €500,- (50 procent) en €1.001,- t/m €3.000,- (48.6 procent). In de hoogste schadecategorieën was de bereidheid

gemiddeld 31.8 procent (€3.001,- t/m €5.000,-) en 40.9 procent (tenminste €5.001,-). Verder speelde de mate van kennis van de procedure een rol: respondenten zonder kennis van de procedure waren gemiddeld vaker bereid de procedure *wel* te starten en respondenten met kennis van de procedure waren gemiddeld vaker bereid de procedure *niet* te starten. Van de slachtoffers die bekend waren met de procedure was 6 procent bereid de procedure te starten en van niet-slachtoffers met kennis van de procedure was 32 procent hiertoe bereid.

Onderzocht is wat respondenten als belangrijkste reden(en) zagen voor het al dan niet opstarten van een civielrechtelijke procedure. Het terugkrijgen van het geld werd door zowel de meeste slachtoffers als niet-slachtoffers als een van de belangrijkste redenen aangemerkt om een procedure op te starten. Dit werd gevolgd door het straffen van de ontvanger van het geld door hem of haar het geld terug te laten betalen, het straffen van de ontvanger van het geld middels een boete of celstraf en het afschrikken van de ontvanger van het geld. Respondenten merkten de situatie dat de ontvanger van het geld niet degene is die de oplichting heeft gepleegd het minst vaak als belangrijke reden aan voor het al dan niet opstarten van een civielrechtelijke procedure. Aanvullende redenen die werden genoemd, zijn voorkomen dat de fraudeur andere mensen oplicht, het verkrijgen van een gevoel van rechtvaardigheid, vertrouwensherstel, iets kunnen doen in plaats van machteloos zijn, de ontvanger van het geld in de ogen kunnen kijken of hulp kunnen bieden.

Daarnaast blijkt dat de benodigde investering in geld door beide groepen belangrijker werd gevonden voor het opstarten van een civielrechtelijke procedure dan de benodigde investering in tijd en moeite. Slachtoffers verwachtten gemiddeld dat een civielrechtelijke procedure ‘veel’ tijd en moeite in beslag zou nemen, en ‘niet weinig/niet veel’ tot ‘veel’ geld zou kosten. Hierbij gaven meerdere respondenten aan dat voor hen van belang is dat de kosten in de vorm van geld en/of moeite in verhouding staan tot het schadebedrag en dat van belang is dat het een haalbare zaak betreft.

Slachtoffers die hebben aangegeven niet van plan zijn een civielrechtelijke procedure te starten, gaven vergelijkbare redenen aan. Voor de meerderheid was naar eigen zeggen van belang dat zij niet verwachtten middels de procedure hun geld terug te krijgen. Verder werden als belangrijkste redenen genoemd dat de procedure te veel moeite en te veel tijd zou kosten en naar verwachting niet zou bijdragen aan het afschrikken van de dader. Ook voor deze groep was het minst van belang dat de ontvanger van het geld mogelijk niet de daadwerkelijke fraudeur betrof. Andere redenen om de procedure niet op te starten, waren dat de kosten en/of moeite niet in verhouding stonden met het schadebedrag en dat geen haalbare zaak betrof. Verder noemden enkele slachtoffers dat zij geen procedure zouden starten omdat zij vonden dat de fraude aan hun eigen schuld te wijten was, zij in afwachting waren van het strafproces of van een andere organisatie of omdat zij geen energie meer in de zaak wilden stoppen.

Belemmeringen voor het opstarten civielrechtelijke procedure

Vervolgens is in kaart gebracht welke belemmeringen de respondenten ervaren waardoor zij niet (kunnen) deelnemen aan een civielrechtelijke procedure (deelvraag f). De verwachte slagingskans werd door de respondenten het vaakst aangemerkt als belemmering voor het opstarten van een civielrechtelijke procedure. Uit de open antwoorden bleek dat respondenten veelal niet verwachtten dat een procedure haalbaar was omdat de identiteit van de fraudeur niet bekend of vals was, de fraudeur in het buitenland gevestigd was of om een andere reden niet vindbaar was, of omdat zij verwachtten dat – bijvoorbeeld in het geval dat het geld was overgeboekt naar een geldezel – de kans op verhaalbaarheid laag was. Naast

de verwachte slagingskans werden de hoogte van het schadebedrag en de benodigde investering in tijd, energie en moeite het vaakst als belemmering gezien. In de open antwoorden gaven respondenten aan 'hoge of onvoorspelbare kosten' te verwachten of zich niet te kunnen voorstellen dat een dergelijke procedure gratis wordt aangeboden. Anderen dachten dat het zonder rechtsbijstandsverzekering niet mogelijk was een civielrechtelijke procedure te starten, waren van mening dat de online fraude te lang geleden was, vonden een dergelijke procedure (te veel) gedoe of wilden voorkomen dat negatieve gevoelens naar boven zouden komen of zij (nogmaals) te horen zouden krijgen dat het slachtofferschap aan henzelf te wijten was. De eigen financiële situatie en gevoelens van schaamte werden het minst vaak als belemmering aangemerkt. Verder zagen niet-slachtoffers in vergelijking met slachtoffers significant vaker geen belemmeringen voor het starten van een civielrechtelijke procedure.

Behoefte aan informatievoorziening en ondersteuning

Tot slot is onderzocht in hoeverre (potentiële) slachtoffers behoefte hebben aan informatievoorziening of ondersteuning met betrekking tot de civielrechtelijke afdoening van online fraude en op welke wijze en van wie zij dit zouden willen ontvangen (deelvraag g). Het grootste deel van de respondenten gaf aan behoefte te hebben aan informatievoorziening en/of ondersteuning bij een civielrechtelijke procedure. Meer dan driekwart van de respondenten heeft aangegeven behoefte te (zullen) hebben aan informatie over hoe de procedure er uitziet. Ongeveer twee derde van de respondenten heeft aangegeven behoefte te (zullen) hebben aan informatie over de voortgang van de procedure en een contactpersoon voor het kunnen stellen van vragen. Een contactpersoon voor mentale steun werd door slechts 5 procent genoemd. Daarnaast kan worden vermeld dat de groep niet-slachtoffers bovenstaande behoeften significant vaker rapporteerden in vergelijking met de groep slachtoffers.

Een zeer kleine groep respondenten (3 procent) noemde hiernaast andere informatie- en ondersteuningsbehoeften. Zij gaven aan behoefte te hebben aan informatie omtrent de verwachte slagingskans en mogelijke uitkomsten, doorlooptijden en eventuele (in)directe kosten, te ondernemen acties vanuit de kant van het slachtoffer, en de mogelijkheid om anoniem een procedure te starten. Wat betreft de behoefte aan ondersteuning wensten respondenten bijvoorbeeld dat de procedure geheel uit handen zouden worden genomen, dat er 'snel en adequaat' zou worden opgetreden, of gaven aan behoefte te hebben aan bescherming, nazorg, juridische ondersteuning of hulp bij het verzamelen van de juiste gegevens.

Respondenten gaven aan dat zij de gewenste informatie en/of ondersteuning bij voorkeur ontvangen van de Fraudehelpdesk, politie of een rechtsbijstandsverzekeraar. Het minst vaak werden de overheid en Slachtofferhulp Nederland als organisatie aangewezen voor het bieden van informatie en/of ondersteuning.

5. Discussie

Dit hoofdstuk biedt een reflectie op enkele resultaten van het huidige onderzoek en gaat in op de methodologische keuzes die in dit onderzoek zijn gemaakt. Tevens wordt ingegaan op mogelijkheden voor toekomstig onderzoek.

Het huidige onderzoek betreft een deelonderzoek. Om te komen tot aanbevelingen voor de praktijk zullen ook de bevindingen uit de andere deelonderzoeken worden betrokken. Het huidige deelonderzoek doet dan ook nog geen aanbevelingen voor de praktijk.

Verschillen tussen slachtoffers en niet-slachtoffers

Dit onderzoek heeft zich gericht op zowel slachtoffers van online fraude als personen die geen slachtoffer van online fraude zijn geweest. Het is om diverse redenen van belang dat beide groepen worden onderzocht. Ten eerste zijn inzichten in de kennis en behoeften van slachtoffers van groot belang, omdat slachtoffers van online fraude mogelijk andere behoeften en hulpzoekgedrag rapporteren vergeleken met mensen die hun behoeften en hulpzoekgedrag moeten inschatten zonder dat zij daadwerkelijk slachtoffer van online fraude zijn geweest. Het is echter wel mogelijk dat slachtoffers die retrospectief worden bevraagd over kennis, behoeften en ervaringen rondom de fraude bijvoorbeeld kennis rapporteren die zij niet hadden ten tijde van hun slachtofferschap maar later in de tijd hebben opgedaan. Ook is het mogelijk dat zij zich niet alles volledig meer kunnen herinneren. Ten tweede is het van belang om inzicht te verkrijgen in de kennis en behoeften van internetgebruikers die geen slachtoffer van online fraude zijn geweest, omdat zij in de toekomst mogelijk slachtoffer van online fraude worden en omdat preventieve campagnes en interventies zich vaak richten op internetgebruikers die in de toekomst slachtoffer van online fraude zouden kunnen worden. Het is van belang dat dergelijke campagnes uitgaan van de kennis en behoeften in deze groep.

De resultaten van dit onderzoek onderschrijven temeer het belang van het doen van onderzoek naar zowel slachtoffers als potentiële slachtoffers omdat er grote verschillen bleken te bestaan tussen deze groepen op diverse onderwerpen. Zo was de bereidheid om een civielrechtelijke procedure op te starten en de meldingsbereidheid in het geval van online fraude vele malen hoger onder niet-slachtoffers dan onder slachtoffers. Deze bevindingen zijn in lijn met eerder onderzoek naar het verschil tussen wat mensen zeggen dat ze doen en wat ze daadwerkelijk doen en kan onder andere worden verklaard door de zogenaamde “*intention-behaviour gap*” (Sheeran & Webb, 2016), oftewel het verschil tussen intentie en gedrag. Eerder is bijvoorbeeld beschreven dat mensen in veel hogere mate aangeven aangifte te zullen doen in het geval van slachtofferschap van online criminaliteit dan de daadwerkelijke aangiftebereidheid. Ook kunnen andere factoren een rol spelen, waaronder barrières die vooraf moeilijk in te schatten zijn voor (potentiële) slachtoffers, zoals de tijd en moeite die aangifte doen kost in verhouding met de (mogelijke) opbrengsten of gevolgen van het doen van aangifte (Van der Weijer & Bernasco, 2016).

Beperkingen van het onderzoek

Allereerst dient te worden stil gestaan bij de methodologische keuzes die in dit onderzoek zijn gemaakt en de consequenties hiervan voor de representativiteit van het onderzoek. Het meten van slachtofferschap vond zoals gebruikelijk in victimologisch onderzoek plaats op basis van zelf-rapportage, waarbij bij het

opzetten van de vragenlijst gebruik is gemaakt van eerder onderzoek en duidelijke definities van online fraude en waarbij de term ‘slachtofferschap’ in de vragenlijst niet is gebruikt. Desondanks kan zelf-rapportage er voor hebben gezorgd dat respondenten onterecht hebben aangegeven slachtoffer te zijn, bijvoorbeeld indien het feitelijk slechts om een poging tot fraude ging of om een ervaring die geen daadwerkelijke fraude betreft (zoals dropshipping). Andersom is het mogelijk dat respondenten onterecht hebben aangegeven geen slachtoffer te zijn, bijvoorbeeld omdat zij niet bereid waren hun ervaring te melden of zich niet bewust waren van het slachtofferschap. Het feit dat respondenten is gevraagd naar slachtofferschap in de 2 jaar voorafgaand aan de vragenlijst heeft er mogelijk voor gezorgd dat zij dit zich niet geheel konden herinneren (*“recall bias”*). Ook heeft de zelf-rapportage van schade enige beperkingen. Zo is gevraagd om schade te rapporteren, maar is gebleken dat sommige respondenten hebben aangegeven geen schade te hebben ervaren omdat hun schade inmiddels vergoed of teruggestort is. Dit heeft in onbekende mate geleid tot een overschatting van het aantal respondenten zonder financiële schade na online fraude. Ook heeft dit mogelijk geleid tot een onderschatting van het aantal slachtoffers dat de schade vergoed of teruggestort heeft gekregen.

Daarnaast kwam in paragraaf 2.3.3 al aan bod dat, ondanks dat het panel van de Consumentenbond geschikt was voor het bevragen van een grote groep respondenten waarbij een hoge respons kon worden bereikt, de steekproef in het huidige onderzoek niet representatief is voor de Nederlandse bevolking. Om deze uitdaging met betrekking tot representativiteit aan te gaan, zijn bij enkele onderzoeksvragen de resultaten apart genoteerd op basis van geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Hieruit blijkt dat de bekendheid met de civielrechtelijke procedure in een representatieve steekproef naar verwachting (enigszins) lager is dan in de huidige steekproef. De bereidheid tot deelname aan de civielrechtelijke procedure is in een representatieve steekproef naar verwachting vergelijkbaar met de bereidheid in de huidige steekproef.

Mogelijkheden voor vervolgonderzoek

Dit onderzoek biedt nieuwe inzichten in slachtofferschap van online fraude en behoeften van slachtoffers en levert eerste inzichten op ten aanzien van de kennis van civielrechtelijke procedures onder slachtoffers van online fraude, de afwegingen die worden gemaakt bij het starten van een civielrechtelijke procedure en de belemmeringen die slachtoffers hierbij ervaren. Daarnaast biedt huidig onderzoek nieuwe inzichten in de verschillen tussen in de eerste plaats slachtoffers met en zonder gerapporteerde schade en in de tweede plaats tussen slachtoffers en potentiële slachtoffers, ofwel internetgebruikers die (nog) geen slachtoffer zijn geworden. Niet-slachtoffers rapporteren bijvoorbeeld een veel hogere bereidheid tot het zoeken van informatie en/of contact bij verschillende organisaties in vergelijking met slachtoffers. Hetzelfde geldt voor slachtoffers met financiële schade ten opzichte van slachtoffers die geen financiële schade rapporteerden. Ook verschillen slachtoffers en niet-slachtoffers in hun motivatie voor het opstarten van een civielrechtelijke procedure, zien zij hierbij verschillende belemmeringen en rapporteren zij verschillende informatie- en ondersteuningsbehoeften.

Huidig onderzoek leverde ook een aantal aanbevelingen en kansen voor vervolgonderzoek op. Allereerst is gebleken dat de verwachte slagingskans door respondenten het vaakst als belemmering werd gezien voor het starten van een civielrechtelijke procedure. Respondenten achtten een civielrechtelijke procedure bijvoorbeeld niet haalbaar omdat de fraudeur onvindbaar zou zijn en/of de kans op verhaalbaarheid laag wordt geschat. Tot op heden is echter geen onderzoek uitgevoerd naar de verwachte

slagingskans van civielrechtelijke procedures bij online fraude. In deelonderzoek 3 zal op basis van zaakregistraties uit de periode 2021-2023 onderzoek worden gedaan naar de uitkomsten van civielrechtelijke procedures na online fraude. Dit is niet alleen van belang voor het verkrijgen van inzicht in slagingspercentages, maar dus ook om de kennispositie van slachtoffers te verbeteren bij hun overweging voor het al dan niet starten van een procedure. Ten tweede zou vervolgonderzoek onder een representatieve steekproef van de Nederlandse bevolking kunnen uitwijzen of de resultaten kunnen worden gegeneraliseerd naar alle Nederlandse slachtoffers en potentiële slachtoffers van online fraude. Tot slot is vervolgonderzoek wenselijk naar de samenhang tussen de ervaren belemmeringen en het al dan niet starten van een civielrechtelijke procedure. Huidig onderzoek liet een discrepantie zien tussen het percentage slachtoffers dat naar eigen zeggen bekend was met de civielrechtelijke afdoening van online fraude en het percentage slachtoffers dat daadwerkelijk contact opnam met een incassobureau, deurwaarder of advocaat. In vervolgonderzoek kan bijvoorbeeld worden onderzocht welke belemmering het meest invloed uitoefent op de keuze om een civielrechtelijke procedure te starten na online fraude.

Literatuur

- Betaalvereniging Nederland (2023). *Opvragen NAW van oplichter*. Geraadpleegd van <https://www.betaalvereniging.nl/betalingsverkeer/maatschappij-politiek-en-wetgeving/opvragen-naw-oplichter/>.
- Boekhoorn, P. (2020). De aanpak van cybercrime door regionale eenheden van de politie. Politie & Wetenschap.
- Button, M., Sugiura, L., Blackbourn, D., Kapend, R., Shepherd, D., & Wang, V. (2020). *Victims of Computer Misuse Main Findings*. Portsmouth: University of Portsmouth.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2022). *2,5 miljard euro schade door criminaliteit tegen burgers*. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2022/38/2-5-miljard-euro-schade-door-criminaliteit-tegen-burgers>.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2023). *Online Veiligheid en Criminaliteit 2022*. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2023/19/online-veiligheid-en-criminaliteit-2022>.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2024a). *Veiligheidsmonitor 2023*. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2024/09/veiligheidsmonitor-2023>.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2024b). *Wat is het onderwijsniveau van Nederland?* Geraadpleegd van <https://longreads.cbs.nl/nederland-in-cijfers-2024/wat-is-het-onderwijsniveau-van-nederland/#:~:text=Van%20alle%2015%2D%20tot%2075,1%20of%20alleen%20basisonderwijs%20gevolgd>.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2025a). *Mannen en vrouwen*. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-bevolking/mannen-en-vrouwen>.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2025b). *Leeftijdsverdeling*. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-bevolking/leeftijd/bevolking>.
- Consumentenbond (2023a). *Opvragen gegevens oplichter bij je bank*. Geraadpleegd van <https://www.consumentenbond.nl/betaalrekening/opvragen-gegevens-oplichter>.
- De Paoli, S., Johnstone, J., Coull, N., Ferguson, I., Sinclair, G., Tomkins, P., Brown, M., & Martin, R. (2020). A Qualitative Exploratory Study of the Knowledge, Forensic, and Legal Challenges from the Perspective of Police Cybercrime Specialists. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 15(2), 1429–1445.
- Domenie, M.M.L., Leukfeldt, E.R., Wilsem, J.A. van, Jansen, J., & Stol, W. Ph. (2013). *Slachtofferschap in een gedigitaliseerde samenleving: Een onderzoek onder burgers naar e-fraude, hacken en andere veelvoorkomende criminaliteit*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Dongen, J.D.M. van, Hebly, M.R. & Lindenberg, S.D. (2013). *'Je hebt geluk als je van een pauw mag plukken.'* Ervaringen van slachtoffers van strafbare feiten met het verhalen van hun schade. Rotterdam: WODC.
- Donner, J.P.H., Aa, S. van der, Lazeroms, J.P.M., Lindenberg, S.D., Pemberton, A., Veraart, W.J., Steinmann, P.L.M. & Kock, L.A.J. (2021). *Op verhaal komen. Naar een afgewogen, consistent en betaalbaar stelsel voor compensatie van slachtoffers van een strafbaar feit*. Geraadpleegd via

- <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2021/04/16/op-verhaal-komen---adviesrapport-commissie-donner>.
- Fraudehulpdesk (n.b.). Opvragen NAW-gegevens voor een civiele procedure. Informatie voor slachtoffers van fraude. Geraadpleegd van <https://www.fraudehulpdesk.nl/wp-content/uploads/2021/05/NAWgegevens-bank-procedure-FHD040521.pdf>
- Graham, A., Kulig, T. C., & Cullen, F. T. (2020). Willingness to report crime to the police: Traditional crime, cybercrime, and procedural justice. *Policing*, 43(1), 1–16.
- Hoorweg, E. & Smallenbroek, J. (2022). *Evaluatierapport LMIO. Directe aansprakelijkheid*. [Persoonlijke communicatie].
- Leukfeldt, E.R., Veenstra, S., Domenie, M. & Stol, W. (2012). De strafrechterketen in een gedigitaliseerde samenleving. *Een onderzoek naar de strafrechtelijke afhandeling van cybercrime*. Lectoraat Cybersafety NHL Hogeschool/Politieacademie Open Universiteit.
- Leukfeldt, E.R., Notté, R. & Malsch, M. (2018). *Slachtofferschap van online criminaliteit. Een onderzoek naar behoeften, gevolgen en verantwoordelijkheden na slachtofferschap van cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit*. Den Haag: WODC, Ministerie van Justitie en Veiligheid.
- Leuken, M.A.G. van & Hoff-de Goede, S. van 't (2024). Naar een toekomstbestendige civielrechtelijke afdoening van online fraude. Deelonderzoek 1. Praktische uitvoering en juridische grondslag. *De Haagsche Hogeschool*.
- Politie, Eenheid Landelijke Opsporing en Interventies & Eenheid Landelijke Expertise en Operaties (2024). Online fraude in beeld: Fenomeenbeeld Online Fraude 2024. Geraadpleegd van <https://hetccv.nl/app/uploads/2024/11/OnlineFraudeFenomeenbeeld2024.November2024.pdf>.
- Radar (2022). *Slachtoffers van online fraude halen in proef succesvol zelf geld terug*. Geraadpleegd van <https://radar.avrotros.nl/artikel/slachtoffers-van-online-fraude-halen-in-proef-succesvol-zelf-geld-terug-52530>.
- Ruiter, S., Leuken, M. van, Ruitenburch, T. van, Schiks, J. & Leukfeldt, R. (2023). *In- en doorstroom van online criminaliteit in de strafrechterketen*. Amsterdam: WODC.
- Schrama, W.M. & Geurts, T. (2012). *Civiel schadeverhaal door slachtoffers van strafbare feiten. De rol van de civiele procedure: gebruik, knelpunten en oplossingsrichtingen*. Den Haag: WODC.
- Sheeran, P. & Webb, T. L. (2016). The intention-behavior gap. *Social and Personality Psychology Compass*, 10(9), 503-518.
- Slachtofferhulp Nederland (2024). *Hulp na fraude of oplichting*. Geraadpleegd van <https://www.slachtofferhulp.nl/gebeurtenissen/fraude/>.
- Struiksmā, N., Vey Mestdagħ, C.N.J. de & Winter, H.B. (2012). *De organisatie van de opsporing van cybercrime door de Nederlandse politie*. Politie & Wetenschap.
- Voermans, T. (2021, 2 februari). Bank mag naam en adres online fraudeurs vrijgeven: 'Dit voelt zó goed.' *Algemeen Dagblad*. Geraadpleegd van <https://www.ad.nl/geld/bank-mag-naam-en-adres-online-fraudeurs-vrijgeven-dit-voelt-zo-goed~a9e17d52a/>.
- Weijer, S. van der, Leukfeldt, E.R., & Bernasco, W. (2016). *Aangifte- en meldingsbereidheid: Trends en determinanten*. Den Haag: WODC.
- Weijer, S. van der, Leukfeldt, E.R., & Bernasco, W. (2019). Determinants of reporting cybercrime: A comparison between identity theft, consumer fraud, and hacking. *European Journal of Criminology*, 16(4), 486–508.

Weijer, S. van der, Leukfeldt, E.R. & Van der Zee, S. (2020). *Slachtoffer van online criminaliteit, wat nu? Een onderzoek naar aangiftebereidheid onder burgers en ondernemers*. Den Haag: Politie & Wetenschap.

Wiele, D. van der (2025). 'Cybercrime plegen is gemakkelijker geworden.' Secondant. Geraadpleegd van <https://ccv-secondant.nl/platform/article/cybercrime-plegen-is-gemakkelijker-geworden#:~:text=Wie%20plegen%20er%20gedigitaliseerde%20criminaliteit,mogelijk%20op%20in%20de%20werkprocessen>.

Yar, M. & Steinmetz, K.F. (2019). *Cybercrime and Society (3rd ed.)*. Sage Publications Ltd.

Bijlage 1: Uitnodigingstekst vragenlijst



Best panellid,

Dit onderzoek over online fraude voeren we samen uit met onderzoekers van de Haagse Hogeschool.

Het gaat over of u online fraude/oplichting heeft meegemaakt, welke stappen u zou ondernemen na online oplichting en over uw kennis en behoefte rondom online oplichting. Ook als u geen ervaring heeft met online oplichting, kunt u ons helpen door enkele vragen te beantwoorden.

Waarom uw ervaringen van waarde zijn

Alleen door inzicht te krijgen in de behoeften van mensen die online oplichting hebben meegemaakt, evenals mensen die dit in de toekomst kunnen meemaken, kunnen we effectieve maatregelen nemen om dit probleem aan te pakken. We willen u daarom vragen zo eerlijk mogelijk over uw eventuele ervaringen te vertellen.

Privacy en anonimiteit

De vragenlijst is opgesteld door onderzoekers van de Haagse Hogeschool en wordt samen met de Consumentenbond uitgevoerd. Uw antwoorden worden uitsluitend gebruikt voor het doel van dit onderzoek en verwerkt volgens de [privacyverklaring](#) van het Consumentenbond Panel. Uw antwoorden zijn niet naar u te herleiden. De gegevens worden anoniem verwerkt.

Online oplichting

We benadrukken dat sommige vragen betrekking hebben op het ervaren van online oplichting. We begrijpen dat dit mogelijk emoties kan oproepen. Deelname is vrijwillig en als u zich op enig moment ongemakkelijk voelt, heeft u het recht om de vragenlijst zonder opgave van redenen te beëindigen.

Deelnemen aan ons onderzoek kan t/m zondag 24 maart en duurt gemiddeld 8 minuten.

De exacte invultijd is lastig in te schatten. Het is afhankelijk van uw ervaring en wat u heeft ondernomen. U kunt de vragenlijst tussentijds sluiten door op de button 'sluiten' te klikken. Als u de browsegeschiedenis niet wist, kunt u later verder waar u bent gebleven.

[Naar vragenlijst online oplichting](#)

Alvast hartelijk dank voor het invullen!

Met vriendelijke groet,
Panelonderzoekers Consumentenbond

Bijlage 2: Vragenlijst

[INFORMED CONSENT]

Kennis en behoeften na online oplichting

Bedankt dat u wilt deelnemen aan dit onderzoek van de Haagse Hogeschool. Dit onderzoek gaat over of u online fraude/oplichting heeft meegemaakt, welke stappen u zou ondernemen na online oplichting en over uw kennis en behoefte rondom online oplichting.

Waarom uw ervaringen van waarde zijn

Alleen door inzicht te krijgen in de behoeften van mensen die online oplichting hebben meegemaakt, evenals mensen die dit in de toekomst zouden kunnen meemaken, kunnen we effectieve maatregelen nemen om dit probleem aan te pakken. We willen u daarom vragen zo eerlijk mogelijk over uw eventuele ervaringen te vertellen.

Privacy en anonimiteit

Dit vragenlijstonderzoek is opgesteld door onderzoekers van de Haagse Hogeschool en wordt in samenwerking met de Consumentenbond uitgevoerd. Uw antwoorden worden uitsluitend gebruikt voor het doel van dit onderzoek en verwerkt volgens de [privacyverklaring](#) van het Consumentenbond Panel. Uw antwoorden zijn niet naar u te herleiden. In een publicatie worden alleen anonieme gegevens gebruikt.

Online oplichting

We benadrukken dat sommige vragen betrekking hebben op het ervaren van online oplichting. We begrijpen dat dit mogelijk emoties kan oproepen. Deelname is vrijwillig en als u zich op enig moment ongemakkelijk voelt, heeft u het recht om de enquête zonder opgave van redenen te beëindigen.

Lees onderstaande verklaring rustig door. Ik verklaar dat:

- Ik weet dat het onderzoek wordt uitgevoerd zoals beschreven in bovenstaande toelichting. Ik heb dit gelezen en begrijp de informatie.
- Ik genoeg tijd heb gehad om te beslissen of ik wil deelnemen.
- Ik weet dat meedoen vrijwillig is en dat ik op ieder moment kan beslissen om toch niet mee te doen of te stoppen met de vragenlijst. Daarvoor hoef ik geen reden te geven. Ik begrijp dat het intrekken van mijn toestemming geen gevolgen heeft voor de verwerking van mijn persoonsgegevens in de periode voorafgaand aan het intrekken van de toestemming.
- Ik toestemming geef voor het verzamelen, bewaren en gebruiken van mijn ingevulde gegevens voor de beantwoording van de onderzoeksvraag in dit onderzoek.
- Ik weet dat de gegevens die de onderzoekers ontvangen en bewaren geanonimiseerd zijn en niet rechtstreeks naar mij te herleiden zijn.
- Ik weet dat onderzoeksgegevens na het onderzoek nog 10 jaar worden bewaard en daarna worden vernietigd.

Door de knop 'ja' aan te klikken stemt u in met deelname aan het onderzoek en gaat u ermee akkoord dat de Consumentenbond en de Haagse Hogeschool uw gegevens verwerken voor dit onderzoek.

Q1. Stemt u ermee in dat wij uw antwoorden voor dit onderzoek gebruiken?

- a. Ja
- b. Nee → *einde*

[START VRAGENLIJST]

Q1. Deze vragenlijst is bedoeld voor het volgende panellid:

Geslacht: \${GENDER}

Geboortedatum: \${BIRTHDATE}

Bent u deze persoon?

- a. Ja
- b. Nee

Q2. Hoe vaak maakt u gemiddeld gebruik van internet voor privédoeleinden?

- a. Minder vaak dan 1 keer per maand
- b. Niet wekelijks maar wel minimaal 1 keer per maand
- c. Niet dagelijks maar wel minimaal 1 keer per week
- d. Eens per dag
- e. Meerdere keren per dag
- f. Minstens ieder uur (tijdens de uren dat ik wakker ben)
- g. Ik ben (bijna) continu online (tijdens de uren dat ik wakker ben)

Q3. Online oplichting omvat diverse vormen van bedrog via het internet.

Welk van onderstaande soorten online oplichting heeft u meegemaakt in de afgelopen 2 jaar?

Het gaat om oplichting waarbij de oplichter erin geslaagd is om geld van u afhandig te maken.

Meerdere antwoorden mogelijk.

- a. Ik ben opgelicht door iemand die deed alsof het een bekende van mij was via een vals tekstbericht, deze persoon vroeg vervolgens om geld
- b. Ik heb een product of dienst via internet gekocht en (een deel daarvan) betaald, waarna het product of de dienst nooit geleverd is
- c. Ik heb via internet een product verkocht of dienst geleverd, maar de ontvanger heeft nooit betaald
- d. Ik werd misleid om op een valse link te klikken en zodoende heeft iemand de inloggegevens van mijn bank kunnen achterhalen
- e. Ik ben opgelicht toen ik geld heb overgemaakt naar iemand die mij via e-mail of internet benaderde met verhalen over snel geld verdienen via een erfenis, investering, loterij of iets soortgelijks
- f. Iemand heeft zonder mijn toestemming mijn persoonlijke en/of financiële gegevens gebruikt, deze persoon heeft bijvoorbeeld producten op mijn naam gekocht of officiële documenten aangevraagd
- g. Ik ben op een andere manier opgelicht op/via internet, namelijk:
- h. Ik heb in de afgelopen 2 jaar geen enkele vorm van online oplichting meegemaakt → naar Q50

Als Q3=meerdere antwoorden

Q4. Welke vorm van oplichting heeft u het meest recent meegemaakt?

- a. Toon antwoorden Q3

De volgende vragen gaan over de meest recent vorm van oplichting.

In uw geval is dat {Q3/Q4}.

Q5. Hoe hoog is de financiële schade die u door de oplichting heeft ondervonden?

Als u het niet meer precies weet, kies dan de categorie die het meest waarschijnlijk is.

- a. Geen financiële schade
- b. €1 t/m €100

- c. €101 t/m €250
- d. €251 t/m €500
- e. €501 t/m €1000
- f. €1001 t/m €3000
- g. €3001 t/m €5000
- h. €5001 of meer
- i. Kan/wil ik (nog) niet aangeven

Q6. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? Door de oplichting...

Helemaal mee eens

Mee eens

Niet mee eens, niet oneens

Oneens

Helemaal oneens

Niet van toepassing/geen mening

- a. heb/had ik minder vertrouwen in andere mensen
- b. heb/had ik last van slaapproblemen
- c. heb/had ik last van angstklachten
- d. heb/had ik last van depressieve klachten
- e. voel(de) ik mij minder veilig
- f. voel(de) ik mij schuldig over wat er is gebeurd
- g. voel(de) ik mij machteloos over wat er is gebeurd
- h. voel(de) ik mij verdrietig over wat er is gebeurd
- i. voel(de) ik mij boos over wat er is gebeurd
- j. schaam(de) ik mij over wat er is gebeurd
- k. heb ik geen mentale gevolgen ondervonden

Q7. Bij/met welke van onderstaande partijen heeft u na de oplichting contact en/of informatie gezocht?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- a. De politie
- b. De bank waar ik zelf bankier
- c. De bank waarnaar het geld is overgeboekt
- d. De ontvanger van mijn geld
- e. Mijn creditcardmaatschappij
- f. Mijn rechtsbijstandsverzekering
- g. Mijn verzekering (anders dan rechtsbijstand)
- h. Het platform waarop ik met de oplichter(s) communiceerde (bijv. Whatsapp, Facebook, Marktplaats, de webshop)
- i. Het betaalplatform waarmee de overboeking is gedaan (bijv. Mollie, Online Payment Platform)
- j. De Consumentenbond
- k. De Fraudehelpdesk
- l. Slachtofferhulp Nederland
- m. Een incassobureau, gerechtsdeurwaarder of advocaat
- n. Een andere partij, namelijk:
- o. Niet van toepassing, heb met geen enkele partij contact gezocht
- p. Geen antwoord

Als Q7=a

Q8. Heeft u van de oplichting aangifte gedaan of melding gemaakt bij de politie?

- a. Ik heb aangifte gedaan
- b. Ik heb alleen een melding gemaakt (geen aangifte gedaan)
- c. Nee, ik heb geen melding gemaakt of aangifte gedaan
- d. Weet ik niet (meer)

Als Q8=a

Q9. Heeft u een brief van de politie ontvangen waarin u wordt doorverwezen naar een incassobureau of deurwaarder?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet ik niet (meer)

Als Q7=b, c of e

Q10. Heeft de bank/creditcardmaatschappij namens u een terugstortverzoek gedaan bij de ontvanger van het geld?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet ik niet (meer)

Als Q10=a

Q11. Heeft u van de bank/creditcardmaatschappij de naam, adres, woonplaats (naw-gegevens) van de ontvanger van het geld gekregen?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet ik niet (meer)

Als Q7=i

Q12. Heeft het betaalplatform namens u een terugstortverzoek gedaan bij de ontvanger van het geld?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet ik niet (meer)

Als Q12=a

Q13. Heeft u van het betaalplatform de naam, adres, woonplaats (naw-gegevens) van de ontvanger van het geld gekregen?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet ik niet (meer)

Als Q5=b t/m h

Q14. Heeft u op enige wijze uw financiële schade al terug gekregen?

- a. Ja, het gehele bedrag
- b. Ja, een deel van het bedrag
- c. Nee, heb (nog) niets vergoed gekregen

- d. Weet ik niet/geen antwoord

Als Q14=a, b

Q15. Op welke wijze heeft u uw schade (deels) terug gekregen?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- a. Middels een strafrechtelijk proces (via de politie, Openbaar Ministerie, rechtbank)
- b. Mijn bank/creditcardmaatschappij heeft de schade (deels) vergoed
- c. Mijn (rechtsbijstands)verzekeraar heeft de schade (deels) vergoed
- d. Mijn bank/creditcardmaatschappij/het betaalplatform heeft de betaalopdracht kunnen tegenhouden waardoor het geld nooit is afgeschreven
- e. Mijn bank/creditcardmaatschappij/het betaalplatform heeft de ontvanger van het geld verzocht het geld terug te betalen en dat heeft hij/zij gedaan
- f. De ontvanger van mijn geld heeft het bedrag uit zichzelf aan mij terugbetaald
- g. Op een andere manier, namelijk:
- h. Weet ik niet (meer)/geen antwoord

Als Q5=b t/m h

Q16. Denkt u dat de ontvanger van uw geld dezelfde persoon is die u daadwerkelijk heeft opgelicht?

- a. Ja
- b. Nee
- c. Weet ik niet (meer)

Q17. Ruimte voor eventuele toelichting.

- a.
- b. Geen toelichting

Dit onderzoek gaat over stappen die genomen kunnen worden na online oplichting/fraude.

Lees onderstaande informatie alstublieft goed door. Daarna vragen we u naar uw eventuele ervaring en mening.

Voor mensen die online oplichting hebben meegemaakt is het onder voorwaarden mogelijk om het geld dat zij door de oplichting zijn verloren, terug te vorderen. Hierbij wordt een civiele procedure gestart tegen de (vermeende) oplichter. Dit is de rekeninghouder van de bankrekening waar het geld door de oplichting op terecht kwam. De procedure wordt uitgevoerd door bijvoorbeeld een deurwaarder of de rechtsbijstandsverzekeraar. Dit kan gratis en vrijblijvend in gang worden gezet.

In eerste instantie worden aanmaningen (betalingsherinneringen) naar de ontvanger van het geld gestuurd. In het geval dat de ontvanger het geld niet terugbetaalt, kan de zaak aan een civiele rechter worden voorgelegd. Deze rechter kan de rekeninghouder aansprakelijk stellen en verplichten tot terugbetaling.

Bovenstaande stappen noemen we vanaf dit punt de "civiele procedure".

Q18. Was u al bekend met de mogelijkheid om de schade na online oplichting terug te vorderen via een civiele procedure?

- a. Ja
- b. Nee → naar Q42

Q19. Hoe bent u op de hoogte gekomen van het bestaan van de mogelijkheid om via een civiele procedure uw schade terug te kunnen vorderen?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- a. Iemand uit mijn omgeving vertelde mij hierover
- b. Ik las/zag hierover iets in de krant/op tv
- c. Via de (website van de) politie
- d. Via de (website van de) bank/creditcardmaatschappij
- e. Via de (website van de) Consumentenbond
- f. Via de (website van de) Fraudehelpdesk
- g. Via (de website van) Slachtofferhulp Nederland
- h. Op een andere manier, namelijk:
- i. Weet ik niet (meer)

Q20. Heeft u gebruik gemaakt van de mogelijkheid om via een civiele procedure uw schade terug te vorderen?

- a. Ja, de procedure is ook al afgerond
- b. Ja, de procedure loopt nog
- c. Nee, maar ik ben dit nog wel van plan
- d. Nee, ik ben dit niet van plan

Als Q20=a,b

Q21. Bij welke organisatie hebt u de civiele procedure opgestart?

- a. Bij een incassobureau of deurwaarder
- b. Bij mijn rechtsbijstandsverzekering
- c. Bij een advocaat
- d. Bij een andere organisatie, namelijk:
- e. Weet ik niet (meer)

Als Q20=a,b

Q22. Denk aan het moment dat u voor de keuze stond om u aan te melden voor een civiele procedure.

Wat zag u als eventuele belemmering om de civiele procedure te starten?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- a. De hoogte van het schadebedrag/de financiële impact
- b. Het ontbreken van voldoende bewijsmateriaal
- c. De complexiteit van het juridische proces
- d. Mijn gebrek aan kennis over de procedure
- e. Mijn vertrouwen in de betrokken instanties
- f. De verwachte slagingskans
- g. Angst voor mogelijke represailles (wraakacties)
- h. Gevoelens van schaamte
- i. Mijn financiële situatie
- j. De tijdsinvestering en benodigde energie en inspanning
- k. Iets anders, namelijk:
- l. Niets, ik zag geen belemmering
- m. Kan/wil ik niet aangeven

Als Q20=c

Q23. Wat ziet u als eventuele belemmering(en) om de civiele procedure te starten?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- a. De hoogte van het schadebedrag/de financiële impact

- b. Het ontbreken van voldoende bewijsmateriaal
- c. De complexiteit van het juridische proces
- d. Mijn gebrek aan kennis over de procedure
- e. Mijn vertrouwen in de betrokken instanties
- f. De verwachte slagingskans
- g. Angst voor mogelijke represailles (wraakacties)
- h. Gevoelens van schaamte
- i. Mijn financiële situatie
- j. De tijdsinvestering en benodigde energie en inspanning
- k. Iets anders, namelijk:
- l. Niets, ik zie geen belemmering
- m. Kan/wil ik niet aangeven

Als Q20=d

Q24. Denk aan het moment dat u voor de keuze stond om u aan te melden voor de civiele procedure.

Wat zag u als eventuele belemmering om de civiele procedure te starten?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- a. De hoogte van het schadebedrag/de financiële impact
- b. Het ontbreken van voldoende bewijsmateriaal
- c. De complexiteit van het juridische proces
- d. Mijn gebrek aan kennis over de procedure
- e. Mijn vertrouwen in de betrokken instanties
- f. De verwachte slagingskans
- g. Angst voor mogelijke represailles (wraakacties)
- h. Gevoelens van schaamte
- i. Mijn financiële situatie
- j. De tijdsinvestering en benodigde energie en inspanning
- k. Iets anders, namelijk:
- l. Niets, ik zag geen belemmering
- m. Kan/wil ik niet aangeven

Als Q20=a, b

Q25. Denk aan het moment dat u voor de keuze stond om u aan te melden voor een civiele procedure.

Wilt u aangeven hoeveel tijd, geld en moeite u verwachtte dat de procedure u zou gaan kosten?

Zeer weinig

Weinig

Niet weinig/niet veel

Veel

Zeer veel

Geen mening

- a. De hoeveelheid tijd die ik verwachtte dat de procedure zou kosten
- b. De hoeveelheid geld dat ik verwachtte dat de procedure zou kosten
- c. De hoeveelheid moeite die ik verwachtte dat de procedure zou kosten

Als Q20=c

Q26. Wilt u aangeven hoeveel tijd, geld en moeite u verwacht dat de procedure u gaat kosten?

Zeer weinig

Weinig

Niet weinig/niet veel

Veel

Zeer veel

Geen mening

- a. De hoeveelheid tijd die ik verwacht dat de procedure gaat kosten
- b. De hoeveelheid geld dat ik verwacht dat de procedure gaat kosten
- c. De hoeveelheid moeite die ik verwacht dat de procedure gaat kosten

Als Q20=d

Q27. Denk aan het moment dat u voor de keuze stond om u aan te melden voor de civiele procedure.

Wilt u aangeven hoeveel tijd, geld en moeite u verwachtte dat de procedure u zou gaan kosten?

Zeer weinig

Weinig

Niet weinig/niet veel

Veel

Zeer veel

Geen mening

- a. De hoeveelheid tijd die ik verwachtte dat de procedure zou kosten
- b. De hoeveelheid geld dat ik verwachtte dat de procedure zou kosten
- c. De hoeveelheid moeite die ik verwachtte dat de procedure zou kosten

Als Q20=a,b

Q28. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

Helemaal mee eens

Mee eens

Niet mee eens, niet oneens

Oneens

Helemaal oneens

Niet van toepassing/geen mening

Toen ik mij aanmeldde voor de civiele procedure, verwachtte ik dat dankzij de procedure...

- a. ik een deel van mijn geld terug zou krijgen
- b. ik al mijn geld terug zou krijgen
- c. de ontvanger van mijn geld aangesproken zou worden op wat hij/zij heeft gedaan
- d. de ontvanger van mijn geld gestraft zou worden voor wat hij/zij heeft gedaan
- e. de ontvanger van mijn geld afgeschrikt zou worden en het in de toekomst niet nog eens zou doen
- f. de ontvanger van mijn geld een straf zou krijgen, zoals een boete of celstraf
- g. ik mij minder slecht zou voelen over wat er is gebeurd

Als Q20=c

Q29. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

Helemaal mee eens

Mee eens

Niet mee eens, niet oneens

Oneens

Helemaal oneens

Niet van toepassing/geen mening

Als ik de civiele procedure op zou starten dan verwacht ik dat dankzij de procedure...

- a. ik een deel van mijn geld terug krijg
- b. ik al mijn geld terug krijg
- c. de ontvanger van mijn geld aangesproken wordt op wat hij/zij heeft gedaan
- d. de ontvanger van mijn geld gestraft wordt voor wat hij/zij heeft gedaan
- e. de ontvanger van mijn geld afgeschrikt wordt en het in de toekomst niet nog eens zal doen
- f. de ontvanger van mijn geld een straf krijgt, zoals een boete of celstraf
- g. ik mij minder slecht voel over wat er is gebeurd

Als Q20=d

Q30. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

Helemaal mee eens

Mee eens

Niet mee eens, niet oneens

Oneens

Helemaal oneens

Niet van toepassing/geen mening

Toen ik voor de keuze stond om mij aan te melden voor de civiele procedure, verwachtte ik dat dankzij de procedure...

- a. ik een deel van mijn geld terug zou krijgen
- b. ik al mijn geld terug zou krijgen
- c. de ontvanger van mijn geld aangesproken zou worden op wat hij/zij heeft gedaan
- d. de ontvanger van mijn geld gestraft zou worden voor wat hij/zij heeft gedaan
- e. de ontvanger van mijn geld afgeschrikt zou worden en het in de toekomst niet nog eens zou doen
- f. de ontvanger van mijn geld een straf zou krijgen, zoals een boete of celstraf
- g. ik mij minder slecht zou voelen over wat er is gebeurd

Als Q16=b

Q31. U heeft eerder aangegeven dat u denkt dat de ontvanger van uw geld iemand anders is dan de persoon die u heeft opgelicht.

Wat vindt u ervan dat de ontvanger van uw geld – en dus niet de oplichter – aansprakelijk werd/wordt gesteld om het geld terug te betalen?

- a.
- b. Weet ik niet/geen mening

Als Q20=a, b

Q32. Wat was voor u de belangrijkste reden om ervoor te kiezen de civiele procedure op te starten?

U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

Random

- a. Mijn geld terugkrijgen
- b. De ontvanger van mijn geld aanspreken op wat hij/zij heeft gedaan
- c. De ontvanger van mijn geld bestraffen door mij terug te laten betalen
- d. De ontvanger van mijn geld bestraffen door een boete of celstraf

- e. De ontvanger van mijn geld afschrikken zodat hij/zij het in de toekomst niet meer doet
- f. Dat de ontvanger van mijn geld niet degene is die mij opgelicht heeft
- g. Het zou mij weinig tijd kosten
- h. Het zou mij weinig geld kosten
- i. Het zou mij weinig moeite kosten
- j. Iets anders, namelijk:
- k. Geen speciale reden
- l. Weet ik niet (meer)

Als Q20=c

Q33. Wat zou voor u de belangrijkste reden zijn om ervoor te kiezen de civiele procedure op te starten?

U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

Random

- a. Mijn geld terugkrijgen
- b. De ontvanger van mijn geld aanspreken op wat hij/zij heeft gedaan
- c. De ontvanger van mijn geld bestraffen door mij terug te laten betalen
- d. De ontvanger van mijn geld bestraffen door een boete of celstraf
- e. De ontvanger van mijn geld afschrikken zodat hij/zij het in de toekomst niet meer doet
- f. Dat de ontvanger van mijn geld niet degene is die mij opgelicht heeft
- g. Dat het mij weinig tijd kost
- h. Dat het mij weinig geld kost
- i. Dat het mij weinig moeite kost
- j. Iets anders, namelijk:
- k. Geen speciale reden
- l. Weet ik niet (meer)

Als Q20=d

Q34. Wat is voor u de belangrijkste reden om geen civiele procedure op te starten?

U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

Random

- a. Ik verwacht niet dat ik mijn geld terug krijg
- b. Ik verwacht niet dat de ontvanger van mijn geld aangesproken wordt op wat hij/zij heeft gedaan
- c. Ik verwacht niet dat de ontvanger van mijn geld gestraft wordt door mij terug te laten betalen
- d. Ik verwacht niet dat de ontvanger van mijn geld gestraft wordt door een boete of celstraf
- e. Ik verwacht niet dat de ontvanger van mijn geld afgeschrikt wordt en het in de toekomst niet meer doet
- f. De ontvanger van mijn geld is niet degene die mij opgelicht heeft
- g. Het kost mij te veel tijd
- h. Het kost mij te veel geld
- i. Het kost mij te veel moeite
- j. Anders namelijk:
- k. Geen speciale reden
- l. Geen antwoord

Als Q20=a,b

Q35. In hoeverre bent u tevreden over de volgende aspecten met betrekking tot de civiele procedure?

Zeer tevreden

Tevreden

Niet tevreden, niet ontevreden

Ontevreden

Zeer ontevreden

(Nog) niet van toepassing/(nog) geen mening

- a. De informatie over hoe de civiele procedure er uit zou gaan zien
- b. De informatie over de voortgang van de civiele procedure
- c. Het aantal keer dat u werd geïnformeerd over de voortgang van de civiele procedure
- d. De manier waarop ik geïnformeerd werd (telefoon, mail, online dossier)
- e. De duur van de civiele procedure
- f. Het resultaat van de civiele procedure

Als Q20=a,b

Q36. Wat heeft de civiele procedure u (tot nu toe) opgeleverd?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- a. Ik heb een deel van mijn geld terug
- b. Ik heb al mijn geld terug
- c. De ontvanger van mijn geld is aangesproken op wat hij/zij heeft gedaan
- d. De ontvanger van mijn geld is gestraft doordat hij/zij het geld terug moe(s)t betalen
- e. De ontvanger van mijn geld is gestraft middels een boete of celstraf
- f. De ontvanger van mijn geld is afgeschrikt en zal het in de toekomst niet meer doen
- g. Ik voel mij beter over wat er is gebeurd
- h. Anders, namelijk:
- i. Weet ik (nog) niet/geen antwoord

Als Q20=a,b

Q37. Heeft/had u tijdens de civiele procedure behoefte aan meer informatie en/of ondersteuning dan u kreeg?

- a. Ja
- b. Nee → *einde*

Als Q37=a

Q38. Aan welke extra vorm van informatie en/of ondersteuning heeft/had u behoefte?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- a. Extra informatie over hoe de procedure er uit zou gaan zien
- b. Extra informatie over de voortgang van de procedure
- c. Een contactpersoon voor vragen
- d. Een contactpersoon voor mentale steun
- e. Iets anders, namelijk:
- f. Kan/wil ik niet aangeven

Als Q38=a t/m e

Q39. Vanuit welke organisatie zou u deze informatie en/of ondersteuning willen ontvangen?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- a. De politie
- b. De bank/creditcardmaatschappij

- c. De deurwaarder, het incassobureau of de advocaat
- d. De rechtsbijstandsverzekeraar
- e. De Consumentenbond
- f. De Fraudehelpdesk
- g. Slachtofferhulp Nederland
- h. De overheid
- i. Een andere organisatie, namelijk:
- j. Kan/wil ik niet aangeven

Als Q20=c

Q40. Als u de civiele procedure zou opstarten, aan welke vorm van informatie en/of ondersteuning zou u dan behoefte hebben?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- a. Informatie over hoe de procedure er uit gaat zien
- b. Informatie over de voortgang van de procedure
- c. Een contactpersoon voor vragen
- d. Een contactpersoon voor mentale steun
- e. Iets anders, namelijk:
- f. Niet van toepassing. geen behoefte aan informatie en/of ondersteuning
- g. Kan/wil ik niet aangeven

Als Q40=a t/m e

Q41. Vanuit welke organisatie zou u deze informatie en/of ondersteuning willen ontvangen?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- a. De politie
- b. De bank/creditcardmaatschappij
- c. De deurwaarder, het incassobureau of de advocaat
- d. De rechtsbijstandsverzekeraar
- e. De Consumentenbond
- f. De Fraudehelpdesk
- g. Slachtofferhulp Nederland
- h. De overheid
- i. Een andere organisatie, namelijk:
- j. Kan/wil ik niet aangeven

Allen einde

Als Q18=b

Q42. Zou u gebruikmaken van de civiele procedure om uw schade te verhalen, nu u op de hoogte bent van deze mogelijkheid?

- a. Ja, zeker wel
- b. Ja, waarschijnlijk wel
- c. Nee, waarschijnlijk niet
- d. Nee, zeker niet
- e. Dat weet ik nog niet

Als Q18=b

Q43. Wat ziet u als eventuele belemmering om een civiele procedure te starten?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- a. De hoogte van het schadebedrag/de financiële impact
- b. Het ontbreken van voldoende bewijsmateriaal
- c. De complexiteit van het juridische proces
- d. Mijn gebrek aan kennis over de procedure
- e. Mijn vertrouwen in de betrokken instanties
- f. De verwachte slagingskans
- g. Angst voor mogelijke represailles (wraakacties)
- h. Gevoelens van schaamte
- i. Mijn financiële situatie
- j. De tijdsinvestering en benodigde energie en inspanning
- k. Iets anders, namelijk:
- l. Niets, ik zie geen belemmering
- m. Kan/wil ik niet aangeven

Als Q18=b

Q44. Wilt u aangeven hoeveel tijd, geld en moeite u verwacht dat een civiele procedure u gaan kosten?

Zeer weinig

Weinig

Niet weinig/niet veel

Veel

Zeer veel

Geen mening

- a. De hoeveelheid tijd die ik verwacht dat de procedure gaat kosten
- b. De hoeveelheid geld dat ik verwacht dat de procedure gaat kosten
- c. De hoeveelheid moeite die ik verwacht dat de procedure gaat kosten

Als Q18=b

Q45. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

Helemaal mee eens

Mee eens

Niet mee eens, niet oneens

Oneens

Helemaal oneens

Niet van toepassing/geen mening

Als ik de civiele procedure op zou starten dan verwacht ik dat dankzij de procedure...

- a. ik een deel van mijn geld terugkrijg
- b. ik al mijn geld terugkrijg
- c. de ontvanger van mijn geld aangesproken wordt op wat hij/zij heeft gedaan
- d. de ontvanger van mijn geld gestraft wordt voor wat hij/zij heeft gedaan
- e. de ontvanger van mijn geld afgeschrikt wordt en het in de toekomst niet nog eens zou doen
- f. de ontvanger van mijn geld een straf krijgt zoals een boete of celstraf
- g. ik mij minder slecht voel over wat er is gebeurd

Als Q16=b

Q46. U heeft eerder aangegeven dat u denkt dat de ontvanger van uw geld iemand anders is als de persoon die u heeft opgelicht.

Wat vindt u ervan dat in een civiele procedure de ontvanger van het geld – en dus niet de oplichter – aansprakelijk wordt gesteld om het geld terug te betalen?

- a.
- b. Weet ik niet/geen mening

Als Q18=b

Q47. Wat zou voor u de belangrijkste reden zijn om ervoor te kiezen wel een civiele procedure op te starten?

U kunt maximaal 3 antwoorden kiezen.

- a. De kans om mijn geld terug te krijgen
- b. De mogelijkheid om de ontvanger van mijn geld aan te spreken op wat hij/zij heeft gedaan
- c. De mogelijkheid om de ontvanger van mijn geld te bestraffen door mij terug te laten betalen
- d. De mogelijkheid om de ontvanger van mijn geld te bestraffen door een boete of celstraf
- e. De mogelijkheid om de ontvanger van mijn geld af te schrikken zodat hij/zij het in de toekomst niet meer doet
- f. De ontvanger van mijn geld is niet degene die mij heeft opgelicht
- g. Hoeveel tijd het mij kost
- h. Hoeveel geld het mij kost
- i. Hoeveel moeite het mij kost
- j. Iets anders, namelijk:
- k. Kan/wil ik niet aangeven

Als Q18=b

Q48. Als u een civiele procedure zou opstarten, aan welke vorm van informatie en/of ondersteuning denkt u dan behoefte te hebben?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- a. Informatie over hoe de procedure er uit gaat zien
- b. Informatie over de voortgang van de procedure
- c. Een contactpersoon voor vragen
- d. Een contactpersoon voor mentale steun
- e. Iets anders, namelijk:
- f. Niet van toepassing, heb geen behoefte aan informatie/steun
- g. Kan/wil ik niet aangeven
- h. Weet ik niet

Als Q48= a t/m e

Q49. Vanuit welke organisatie zou u de informatie en/of ondersteuning willen ontvangen?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- a. De politie
- b. De deurwaarder/het incassobureau
- c. De rechtsbijstandsverzekeraar
- d. De Fraudehelpdesk
- e. Slachtofferhulp Nederland

- f. De overheid
- g. De rechtbank
- h. Een advocaat
- i. Een andere organisatie, namelijk:
- j. Kan/wil ik niet aangeven
- k. Weet ik niet

Allen einde

Als Q3=h

Q50. Dit onderzoek gaat over online oplichting en de stappen die mensen hierna kunnen nemen. Probeer u zich voor te stellen dat u online bent opgelicht. Bij/met welke van onderstaande partijen zou u contact en/of informatie zoeken?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- a. De politie
- b. De bank waar ik zelf bankier
- c. De bank waarnaar het geld is overgeboekt
- d. De ontvanger van mijn geld
- e. Mijn creditcardmaatschappij
- f. Mijn rechtsbijstandsverzekering
- g. Mijn verzekering (anders dan rechtsbijstand)
- h. Het platform waarop ik met de oplichter(s) zou communiceren (zoals Whatsapp, Facebook, Marktplaats, de webshop)
- i. Het betaalplatform waarmee de overboeking gedaan zou zijn (zoals Mollie, Online Payment Platform)
- j. De Consumentenbond
- k. De Fraudehelpdesk
- l. Slachtofferhulp Nederland
- m. Een gerechtsdeurwaarder, advocaat of rechtsbijstandsverzekeraar
- n. Een andere partij, namelijk:
- o. Niet van toepassing, ik zou met geen enkele partij contact zoeken
- p. Geen antwoord

Lees de volgende informatie alstublieft goed door. Daarna vragen we u naar uw eventuele ervaring en mening.

Voor mensen die online oplichting hebben meegemaakt is het onder voorwaarden mogelijk om het geld dat zij door de oplichting/fraude zijn verloren, terug te vorderen. Hierbij wordt een civiele procedure gestart tegen de (vermeende) oplichter. Dit is de rekeninghouder van de bankrekening waar het geld door de oplichting op terecht kwam.

De procedure wordt uitgevoerd door bijvoorbeeld een deurwaarder of de rechtsbijstandsverzekeraar. Dit kan gratis en vrijblijvend in gang worden gezet. In eerste instantie worden aanmaningen (betalingsherinneringen) naar de ontvanger van het geld gestuurd. In het geval dat diegene het geld niet terugbetaalt, kan de zaak aan een civiele rechter worden voorgelegd. Deze rechter kan de rekeninghouder aansprakelijk stellen en verplichten tot terugbetaling.

Bovenstaande stappen noemen we vanaf dit punt de “civiele procedure”.

Q51. Was u bekend met de mogelijkheid om schade op deze manier terug te vorderen, via een civiele procedure?

- a. Ja
- b. Nee

Als Q51=a

Q52. Hoe bent u op de hoogte gekomen van het bestaan van de mogelijkheid om via een civiele procedure schade na online oplichting terug te vorderen?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- a. Iemand uit mijn omgeving vertelde mij hierover
- b. Ik las/zag hierover iets in de krant/op tv
- c. Via de (website van de) politie
- d. Via de (website van de) bank/creditcardmaatschappij
- e. Via de (website van de) Consumentenbond
- f. Via (de website van) Fraudehulpdesk
- g. Via de (website van) Slachtofferhulp Nederland
- h. Op een andere manier, namelijk:
- i. Weet ik niet (meer)

Q53. Zou u gebruikmaken van de civiele procedure om de schade te verhalen als u online wordt opgelicht?

- a. Ja, zeker wel
- b. Ja, waarschijnlijk wel
- c. Nee, waarschijnlijk niet
- d. Nee, zeker niet
- e. Dat weet ik nog niet

Q54. Wat ziet u als eventuele belemmering om een civiele procedure te starten?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- a. De hoogte van het schadebedrag/de financiële impact
- b. Het ontbreken van voldoende bewijsmateriaal
- c. De complexiteit van het juridische proces
- d. Mijn gebrek aan kennis over de procedure
- e. Mijn vertrouwen in de betrokken instanties
- f. De verwachte slagingskans
- g. Angst voor mogelijke represailles (wraakacties)
- h. Gevoelens van schaamte
- i. Mijn financiële situatie
- j. De tijdsinvestering en benodigde energie en inspanning
- k. Iets anders, namelijk:
- l. Niets, ik zie geen belemmering
- m. Kan/wil ik niet aangeven

Q55. Wat zou voor u de belangrijkste reden zijn om er wel voor te kiezen een civiele procedure op te starten?

U kunt maximaal 3 antwoorden geven.

- a. De kans om mijn geld terug te krijgen

- b. De mogelijkheid om de ontvanger van mijn geld aan te spreken op wat hij/zij heeft gedaan
- c. De mogelijkheid om de ontvanger van mijn geld te bestraffen door mij terug te laten betalen
- d. De mogelijkheid om de ontvanger van mijn geld te bestraffen door een boete of celstraf
- e. De mogelijkheid om de ontvanger van mijn geld af te schrikken zodat hij/zij het in de toekomst niet meer doet
- f. Als de ontvanger van mijn geld niet degene is die mij heeft opgelicht
- g. Hoeveel tijd het mij kost
- h. Hoeveel geld het mij kost
- i. Hoeveel moeite het mij kost
- j. Iets anders, namelijk:
- k. Kan/wil ik niet aangeven

We leggen u 2 verschillende scenario's voor over online oplichting. Stelt u zich voor dat u een dergelijk scenario heeft meegemaakt.

Q56. Stelt u zich voor dat u op Marktplaats een product koopt voor €250 dat u wilt gebruiken voor uw hobby. Helaas wordt het product nooit geleverd en de verkoper reageert niet meer op uw berichten. Ondanks dat u zelf heeft geprobeerd om uw geld terug te krijgen, is dat niet gelukt. U voldoet aan alle voorwaarden voor een civiele procedure.

Zou u in dit geval een civiele procedure starten?

- a. Ja, zeker wel
- b. Ja, waarschijnlijk wel
- c. Nee, waarschijnlijk niet
- d. Nee, zeker niet
- e. Dat weet ik nog niet

Q57. Ruimte voor eventuele toelichting.

- a.
- b. Geen toelichting

Q58. Stelt u zich voor dat u een bericht ontvangt van een familielid via WhatsApp vanuit een nieuw telefoonnummer. In dit bericht geeft uw "familielid" aan dringend financiële hulp nodig te hebben en vraagt of u een rekening van €2000 wil voorschieten. Zijn/haar telefoon is kapot en diegene kan niet meer internetbankieren. Vanwege de urgentie betaalt u de €2000. Achteraf beseft u dat het een valstrik was.

U voldoet aan alle voorwaarden voor een civiele procedure.

Zou u in dit geval een civiele procedure starten?

- a. Ja, zeker wel
- b. Ja, waarschijnlijk wel
- c. Nee, waarschijnlijk niet
- d. Nee, zeker niet
- e. Dat weet ik nog niet

Q59. Ruimte voor eventuele toelichting.

- a.
- b. Geen toelichting

Als 56 en/of 58= a, b, e

Q60. Als u een civiele procedure zou starten, aan welke vorm van informatie en/of ondersteuning denkt u dan behoefte te hebben?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- a. Informatie over hoe de procedure er uit gaat zien
- b. Informatie over de voortgang van de procedure
- c. Een contactpersoon voor vragen
- d. Een contactpersoon voor mentale steun
- e. Iets anders, namelijk:
- f. Niet van toepassing, geen behoefte aan informatie/ondersteuning
- g. Kan/wil ik niet aangeven

Als Q=60 a t/m e

Q61. Vanuit welke organisatie zou u de informatie en/of ondersteuning willen ontvangen?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- a. De politie
- b. De bank/creditcardmaatschappij
- c. De deurwaarder, het incassobureau of de advocaat
- d. De rechtsbijstandsverzekeraar
- e. De Consumentenbond
- f. De Fraudehelpdesk
- g. Slachtofferhulp Nederland
- h. De overheid
- i. Een andere organisatie, namelijk:
- j. Kan/wil ik niet aangeven

Als Q2=b

Tot slot willen we graag nog een aantal gegevens van u weten als invuller van deze enquête.

Q62. U bent:

- a. Man
- b. Vrouw
- c. Non-binair
- d. Wil ik liever niet vermelden

Q63. Wat is uw leeftijd?

- a. ... jaar
- b. Wil ik niet vermelden

Q64. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- a. Basisonderwijs
- b. LBO/V(M)BO
- c. MAVO
- d. MBO
- e. HAVO/VWO
- f. HBO

- g. WO/universiteit
- h. Anders

[EXIT SCHERM/DEBRIEFING]

Bedankt voor uw deelname. Uw input helpt de onderzoekers van de Consumentenbond en de Haagse Hogeschool te begrijpen welke stappen Nederlanders nemen na online fraudeoplichting, welke overwegingen zij hierbij hebben en welke behoeften zij hebben.

Indien u wilt praten over uw ervaringen met oplichting of als u meer informatie zoekt, verwijzen wij u graag naar de volgende websites:

- Politie (<https://www.politie.nl/informatie/slachtoffer-van-internetoplichting-doe-aangifte.html>)
- Slachtofferhulp Nederland (<https://www.slachtofferhulp.nl/gebeurtenissen/online-fraude/>)
- Fraudehelpdesk (<https://www.fraudehelpdesk.nl/>)

Voor meer informatie over de civiele procedure kunt u terecht op de website van de Consumentenbond (<https://www.consumentenbond.nl/betaalrekening/opvragen-gegevens-oplichter>)

Nogmaals bedankt voor uw deelname!

Bijlage 3: Kruistabellen 'kennis procedure'

Tabel A. Samenhang kennis procedure en geslacht (N=8.144)

	Mannen (N=6.062)		Vrouwen (N=2.067)		Non-binair (N=4)		Wil ik niet vermelden (N=11)		Totaal (N=8.144)	
	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	%
Bekend met procedure	2.347	38.7%	490	23.7%	2	50.0%	3	27.3%	2.842	34.9%
Niet bekend met procedure	3.715	61.3%	1.577	76.3%	2	50.0%	8	72.7%	5.305	65.1%

¹ Van deze specifieke groep.

Tabel B. Samenhang kennis procedure en leeftijd (N=8.144)

	18-24 jaar (N=4)		25-34 jaar (N=29)		35-44 jaar (N=90)		45-54 jaar (N=565)		55-64 jaar (N=1.695)		65-74 jaar (N=3.749)		75-84 jaar (N=1.891)		85 jaar of ouder (N=113)		Totaal (N=8.144)	
	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	%
Bekend met procedure	1	25.0%	6	20.7%	16	17.8%	158	28.0%	533	31.4%	1.405	37.5%	684	36.2%	34	30.1%	2.842	34.9%
Niet bekend met procedure	3	75.0%	23	79.3%	74	82.2%	407	72.0%	1.162	68.6%	2.344	62.5%	1.207	63.8%	79	69.9%	5.305	65.1%

¹ Van deze specifieke groep.

De groep 'wil ik liever niet vermelden' (N=8) is omwille van de leesbaarheid uit deze tabel weggelaten.

Tabel C. Samenhang kennis procedure en opleidingsniveau (N=8.144)

	Basisonderwijs (N=22)		LBO/V(M)BO (N=242)		MAVO (N=305)		MBO (N=1.343)		HAVO/VWO (N=775)		HBO (N=3.399)		WO (N=1.962)		Totaal (N=8.144)	
	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	%
Bekend met procedure	6	27.3%	74	30.6%	91	29.8%	444	33.1%	278	35.9%	1.173	34.5%	739	37.7%	2.842	34.9%
Niet bekend met procedure	16	72.7%	168	69.4%	214	70.2%	899	66.9%	497	64.1%	2.226	65.5%	1.223	62.3%	5.302	65.1%

¹ Van deze specifieke groep.

De groep 'anders' (N=96) is omwille van de leesbaarheid uit deze tabel weggelaten.

Bijlage 4: Kruistabellen 'bereidheid deelname procedure'

Tabel A. Samenhang kennis procedure en geslacht (N=7.436)

	Mannen (N=6.062)		Vrouwen (N=2.067)		Non-binair (N=4)		Wil ik niet vermelden (N=11)		Totaal (N=8.144)	
	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	%
Procedure gestart	9	0.2%	3	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	12	0.2%
Van plan procedure te starten	4.232	76.2%	1.390	74.5%	1	33.3%	4	40.0%	5.627	75.7%
Niet van plan procedure te starten	584	10.5%	167	8.9%	1	33.3%	1	10.0%	753	10.1%
Weet nog niet	732	13.2%	306	16.4%	1	33.3%	5	50.0%	1.044	14.0%

¹ Van deze specifieke groep.

Tabel B. Samenhang kennis procedure en leeftijd (N=7.436)

	18-24 jaar (N=4)		25-34 jaar (N=29)		35-44 jaar (N=90)		45-54 jaar (N=565)		55-64 jaar (N=1.695)		65-74 jaar (N=3.749)		75-84 jaar (N=1.891)		85 jaar of ouder (N=113)		Totaal (N=8.144)	
	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	%
Procedure gestart	0	0.0%	0	0.0%	1	1.2%	1	0.2%	2	0.1%	4	0.1%	4	0.2%	0	0.0%	12	0.2%
Van plan procedure te starten	3	75.0%	22	75.9%	56	68.3%	379	74.6%	1.130	73.6%	2.631	77.1%	1.326	75.6%	76	72.4%	5.627	75.7%
Niet van plan procedure te starten	0	0.0%	2	6.9%	10	12.2%	63	12.4%	175	11.4%	340	10.0%	151	8.6%	9	8.6%	753	10.1%
Weet nog niet	1	25.0%	5	17.2%	15	18.3%	65	12.8%	228	14.9%	438	12.8%	272	15.5%	20	19.0%	1.044	14.0%

¹ Van deze specifieke groep.

De groep 'wil ik liever niet vermelden' (N=8) is omwille van de leesbaarheid uit deze tabel weggelaten.

Tabel C. Samenhang kennis procedure en opleidingsniveau (N=7.436)

	Basisonderwijs (N=22)		LBO/V(M)BO (N=242)		MAVO (N=305)		MBO (N=1.343)		HAVO/VWO (N=775)		HBO (N=3.399)		WO (N=1.962)		Totaal (N=8.144)	
	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	% ¹	N	%
Procedure gestart	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.25	0	0.0%	5	0.2%	4	0.2%	12	0.2%
Van plan procedure te starten	15	88.2%	156	70.3%	215	74.9%	912	74.0%	546	77.3%	2.397	77.1%	1.321	74.4%	5.627	75.7%
Niet van plan procedure te starten	1	5.9%	20	9.0%	24	8.4%	129	10.5%	71	10.1%	321	10.3%	178	10.0%	753	10.1%
Weet nog niet	1	5.9%	46	20.7%	48	16.7%	188	15.3%	89	12.6%	384	12.4%	273	15.4%	1.044	14.0%

¹ Van deze specifieke groep.

De groep 'anders' (N=96) is omwille van de leesbaarheid uit deze tabel weggelaten.

Bijlage 5: Overzicht tabellen en grafieken

Tabellen

Tabel 1.	Beschrijvende statistieken steekproef A (N=8.144)
Tabel 2.	Slachtofferschap online fraude in de afgelopen twee jaar (N=1.778)
Tabel 3.	Ervaren financiële gevolgen door slachtoffers (N=1.778)
Tabel 4.	Ervaren mentale gevolgen door slachtoffers (N=1.778)
Tabel 5.	Ondernomen stappen tegen de (vermeende) fraudeur door slachtoffers (N=1.778)
Tabel 6.	Te ondernemen stappen tegen de (vermeende) fraudeur onder niet-slachtoffers afgezet tegen de daadwerkelijk ondernomen stappen onder slachtoffers (N=8.144)
Tabel 7.	(Resultaat van) ondernomen stappen tegen de (vermeende) fraudeur door slachtoffers (N=1.778)
Tabel 8.	Aantal slachtoffers dat de financiële schade terugkreeg en op welke wijze (N=1.231)
Tabel 9.	Kennis van civielrechtelijke procedure onder slachtoffers verkregen van/via (N=674)
Tabel 10.	Kennis van civielrechtelijke procedure onder slachtoffers en niet-slachtoffers verkregen van/via (N=2.842)
Tabel 11.	Belangrijkste reden voor <u>wel</u> opstarten civielrechtelijke procedure (N=6.875)
Tabel 12.	Belangrijkste reden voor <u>niet</u> opstarten civielrechtelijke procedure (N=365)
Tabel 13.	Verwachtingen civielrechtelijke procedure (N=1.070)
Tabel 14.	Belemmering voor opstarten civielrechtelijke procedure voor slachtoffers en niet-slachtoffers (N=7.436)
Tabel 15.	Belemmering voor opstarten civielrechtelijke procedure onder slachtoffers (N=1.070)
Tabel 16.	Belemmering voor opstarten civielrechtelijke procedure onder niet-slachtoffers (N=6.366)
Tabel 17.	Behoefte aan informatie en/of ondersteuning onder en verantwoordelijke organisatie volgens slachtoffers en niet-slachtoffers (N=7.436)
Tabel 18.	Behoefte aan informatie en/of ondersteuning onder en verantwoordelijke organisatie volgens slachtoffers, uitgesplitst naar groep (N=1.070)
Tabel 19.	Behoefte aan informatie en/of ondersteuning onder en verantwoordelijke organisatie volgens niet-slachtoffers, uitgesplitst naar groep (N=6.366)

Figuren

Figuur 1.	Selectieproces respondenten
Figuur 2.	Ondernomen stappen tegen de (vermeende) fraudeur door slachtoffers (N=1.778)
Figuur 3.	Te ondernemen stappen tegen de (vermeende) fraudeur onder niet-slachtoffers afgezet tegen de daadwerkelijk ondernomen stappen onder slachtoffers (N=8.144)
Figuur 4.	(Resultaat van) ondernomen stappen tegen de (vermeende) fraudeur door slachtoffers (N=1.778)
Figuur 5.	Kennis van civielrechtelijke procedure onder slachtoffers verkregen van/via (N=674)
Figuur 6.	Kennis van civielrechtelijke procedure onder slachtoffers en niet-slachtoffers verkregen van/via (N=2.842)
Figuur 7.	Belangrijkste reden voor <u>wel</u> opstarten civielrechtelijke procedure (N=6.875)
Figuur 8.	Belangrijkste reden voor <u>niet</u> opstarten civielrechtelijke procedure (N=365)
Figuur 9.	Belemmering voor opstarten civielrechtelijke procedure voor slachtoffers en niet-slachtoffers (N=7.436)
Figuur 10.	Belemmering voor opstarten civielrechtelijke procedure onder slachtoffers (N=1.070)
Figuur 11.	Belemmering voor opstarten civielrechtelijke procedure onder niet-slachtoffers (N=6.366)
Figuur 12.	Behoefte aan informatie en/of ondersteuning onder slachtoffers en niet-slachtoffers (N=7.436)
Figuur 13.	Verantwoordelijke organisatie voor leveren informatie en/of ondersteuning volgens slachtoffers en niet-slachtoffers (N=7.436)
Figuur 14.	Behoefte aan informatie en/of ondersteuning onder slachtoffers, uitgesplitst naar groep (N=1.070)

- Figuur 15.** Verantwoordelijke organisatie voor leveren informatie en/of ondersteuning volgens slachtoffers, uitgesplitst naar groep (N=1.070)
- Figuur 16.** Behoefte aan informatie en/of ondersteuning onder niet-slachtoffers, uitgesplitst naar groep (N=6.366)
- Figuur 17.** Verantwoordelijke organisatie voor leveren informatie en/of ondersteuning volgens niet-slachtoffers, uitgesplitst naar groep (N=6.366)