



Rapport

Rapport in het onderzoek naar klachten en signalen over het Meldpunt Internetoplichting, ondergebracht bij het regionale politiekorps Kennemerland.

Datum: 13 juni 2012

Rapportnummer: 2012/102

Aanleiding voor het onderzoek

Vanaf medio 2011 ontving de Nationale ombudsman diverse klachten en signalen van burgers over het Meldpunt Internetoplichting. Het Meldpunt Internetoplichting is een initiatief van politie, Openbaar Ministerie en Marktplaats.nl, waar gedupeerden van oplichting via internet digitaal melding kunnen doen.

In veel gevallen lieten mensen de Nationale ombudsman weten dat zij niets meer hadden gehoord van het Meldpunt Internetoplichting, nadat zij daar melding hadden gedaan van mogelijke oplichting via de verkoopsite Marktplaats.nl. Ook ontving de ombudsman klachten van burgers over het feit dat er niets met een melding gebeurt, ondanks dat zij alle relevante informatie hebben aangeleverd. Een ander punt betrof de informatie-verstrekking op het politiebureau, waar een burger aangifte wenste te doen van oplichting via internet. Deze werd verwezen naar het Meldpunt Internetoplichting, om aldaar digitaal aangifte te doen, terwijl er op dat moment bij het Meldpunt Internetoplichting enkel melding gedaan kon worden, en geen aangifte. Als mensen hun bank vroegen het geld dat zij naar een oplichter hadden overgemaakt terug te storten, dan eiste de bank tenminste een aangifte, om het verzoek in behandeling te nemen.

De Nationale ombudsman heeft ervoor gekozen om naar aanleiding van de afzonderlijke klachten en signalen een onderzoek uit eigen beweging in te stellen naar de positionering en de werkwijze van het Meldpunt Internetoplichting. Daarbij is de Nationale ombudsman uitgegaan van de volgende onderzoeksvraag:

De Nationale ombudsman onderzoekt of de verwachtingen die het Meldpunt Internetoplichting bij gedupeerden van oplichting via internet wekt, aansluiten bij de mogelijkheden die het Meldpunt Internetoplichting heeft. Daarbij kijkt de Nationale ombudsman ook naar de wijze waarop de politie en in het bijzonder het Meldpunt Internetoplichting communiceert met gedupeerden.

De minister van Veiligheid en Justitie en de beheerder van het regionale politiekorps Kennemerland is op 24 oktober 2011 om een reactie gevraagd op het onderzoek.

Reactie minister van Veiligheid en Justitie en toelichting door medewerkers van het Meldpunt Internetoplichting

Op 21 maart 2012 ontving de Nationale ombudsman de gezamenlijke reactie van de korpsbeheerder en de hoofdofficier van justitie te Haarlem, in een brief van de minister van Veiligheid en Justitie. Voor een toelichting op de werkwijze van het Meldpunt Internetoplichting heeft een onderzoeker van de Nationale ombudsman daarnaast een bezoek gebracht aan het Meldpunt Internetoplichting.

Uit de reactie van de minister en de toelichting van medewerkers van het meldpunt internetoplichting is het volgende duidelijk geworden:

Het Meldpunt Internetoplichting; algemeen

Het Meldpunt Internetoplichting is een samenwerkingsverband tussen de politie Kennemerland, het Openbaar Ministerie (OM) te Haarlem en private partijen zoals Marktplaats.nl met als doel het bestrijden van oplichting via internet. Deze partijen vinden het namelijk belangrijk dat het vertrouwen in de handel via internet wordt beschermd, zodat mensen op een plezierige manier en in goed vertrouwen zaken met elkaar kunnen blijven doen. Het Meldpunt biedt gedupeerden van oplichting via internet een laagdrempelige mogelijkheid aangifte te doen, als het toch is misgegaan. Daarbij is ook gekeken naar een manier van afhandeling die voor politie en OM effectief en efficiënt is. Vóór de oprichting van het Meldpunt was de aanpak van internetoplichting gefragmenteerd. Een gedupeerde deed aangifte op het politiebureau van een regiokorps. Door een gebrek aan overzicht was het onder meer niet duidelijk of er meerdere aangiftes tegen eenzelfde verdachte waren. En aan een enkele aangifte werd op zichzelf met regelmaat onvoldoende prioriteit gegeven. Met het verschijnen van het Meldpunt is er een centrale plek gecreëerd, waar gedupeerden digitaal aangifte kunnen doen. Daardoor is er meer overzicht over zaken en worden er sneller verbanden gelegd tussen de verschillende aangiftes. Oplichting via internet kan daardoor effectiever en efficiënter worden aangepakt. Het Meldpunt is in oktober 2010 landelijk gegaan. Vanaf dat moment zijn er tot op heden 55.000 meldingen gedaan van oplichting via internet. Gezien het grote aantal aangiftes, hebben politie en OM criteria opgesteld om te bepalen of een zaak tegen een verdachte (naar aanleiding van een of meerdere meldingen) wordt opgepakt.

Er wordt een onderzoek tegen verdachte(n) ingesteld als: er meerdere aangiftes zijn van oplichting die gekoppeld kunnen worden aan een verdachte, als de oplichting boven een bepaald schadebedrag is, of wanneer de verdachte minderjarig is.

Proeftuin

Het Meldpunt Internetoplichting is een proeftuin. Dit betekent een continue doorontwikkeling van het Meldpunt. Een van de recente aanpassingen is, dat gedupeerden nu direct online aangifte kunnen doen. Voorheen deed een gedupeerde eerst online *melding* van oplichting. Pas als er voldaan was aan de criteria om een melding in onderzoek te nemen of bij een onderzoek te betrekken, werd een gedupeerde gevraagd aangifte te doen. Dit leverde bij gedupeerden verwarring op. Ook wanneer een gedupeerde de bank benaderde om het aan de (vermeende) oplichter betaalde geld terug te storten en of zijn rekening te blokkeren, vroeg de bank om een aangifte. Een melding bij het Meldpunt was niet voldoende. Om die redenen is ervoor gekozen gedupeerden nu direct aangifte te laten doen. Verder is het inmiddels zo dat niet alleen gedupeerden van oplichting via Marktplaats.nl, maar ook mensen die via andere handelssites en webwinkels

zijn opgelicht daarvan online aangifte kunnen doen bij het Meldpunt. Een ander belangrijk punt is de communicatie. Iedere gedupeerde die nu online aangifte doet, wordt per email op de hoogte gehouden van de stand van zaken van zijn aangifte. Voorheen was er niets geregeld als iemand online melding deed.

Hoe gaat aangifte doen in zijn werk en wat gebeurt er met een aangifte?

Wanneer iemand via internet wordt opgelicht, dan kan het slachtoffer via de website www.mijnpolitie.nl aangifte doen. Binnen 24 uur krijgt hij een email met informatie over het Meldpunt en een ontvangstbevestiging. Na zes weken krijgt de aangever een email over de status van zijn aangifte. Is zijn aangifte al beoordeeld en zo ja, wordt er een onderzoek ingesteld? Als er na zes maanden geen onderzoek wordt ingesteld naar een aangifte, dan volgt een afrondende email en wordt de aangever geïnformeerd waarom er geen onderzoek wordt ingesteld naar aanleiding van zijn aangifte. Als er naar aanleiding van een of meerdere aangiftes besloten wordt om wel een onderzoek in te stellen, dan wordt de aangever gevraagd zijn aangifte te ondertekenen en retour te sturen aan het Meldpunt. Lopende het onderzoek wordt een gedupeerde per email op de hoogte gehouden over de stand van zaken. Als aangevers vragen hebben over hun aangifte of het Meldpunt, dan kunnen zij digitaal of telefonisch contact opnemen.

Aangifte doen op het politiebureau en informatieverstrekking aldaar over het Meldpunt

Naast de laagdrempelige mogelijkheid om online aangifte te doen, blijft de mogelijkheid bestaan om bij het politiebureau langs te gaan en daar fysiek aangifte te doen van oplichting via internet. Dit is echter niet zo laagdrempelig als de online mogelijkheid.

De regiokorpsen is geadviseerd om strafbare feiten als internetoplichting via een centraal informatie-, coördinatie- en analysepunt te laten verlopen. Ook zijn alle betrokken verantwoordelijken bij de regiokorpsen en de hoofdofficieren van justitie geïnformeerd over de werking van de proeftuin.

Preventie

Het Meldpunt Internetoplichting doet, in samenwerking met private partijen ook veel aan preventie van oplichting via internet. Zo is er op de website mijnpolitie.nl een checkfunctie opgenomen. Voordat mensen een transactie met elkaar aangaan via een handelssite of een webshop, kunnen zij de gegevens van een (ver)koper controleren. Marktplaats.nl biedt op haar website ook een link naar deze checkfunctie. Online handel doen is echter ook een kwestie van gezond verstand gebruiken.

Conclusie Nationale ombudsman

Dagelijks verhandelen bedrijven en particulieren vele tienduizenden producten en diensten via internet. In veel gevallen gaat dit goed, maar soms ook niet. Soms wordt een besteld product niet geleverd, ontstaat er discussie over wie de verzendkosten moet betalen of voldoet het bestelde product niet aan de eisen van de afnemer. Er kan dan sprake zijn van wanprestatie. Een geschil daarover kan uiteindelijk worden voorgelegd aan de civiele rechter. Vaak komen partijen er in een eerder stadium alsnog onderling uit.

Een andere situatie doet zich voor, wanneer iemand opzettelijk een ander geld afhandig probeert te maken, door bijvoorbeeld via Marktplaats.nl een product te verhandelen, daarbij een valse identiteit aan te nemen en het product niet te leveren. Er kan dan sprake zijn van oplichting (artikel 326 Wetboek van Strafrecht, zie Achtergrond).

Met het Meldpunt Internetoplichting bieden de politie en het Openbaar Ministerie de burger die gedupeerd is geraakt door oplichting via internet een eenvoudige, laagdrempelige en eigentijdse manier van aangifte doen.

Met het wegvallen van de noodzaak om op het politiebureau aangifte te doen, valt persoonlijk contact weg. Het is daarom van belang dat de overheid ook bij digitaal contact met de burger open en helder communiceert en daarbij duidelijk is in de verwachtingen die een burger van de overheid mag hebben.

De Nationale ombudsman concludeert dat het Meldpunt binnen de voortdurende ontwikkeling van de proeftuin zelf tot het inzicht is gekomen dat mensen actief en adequaat geïnformeerd moeten worden. Als gedupeerden nu aangifte doen via mijnpolitie.nl worden zij geïnformeerd over de ontvangst van hun aangifte en over de status van hun aangifte. De Nationale ombudsman heeft sinds deze aanpassing ook geen klachten van burgers meer ontvangen over het feit dat zij niets meer hadden gehoord op hun aangifte (toen nog melding) van internetoplichting, wat voorheen wel het geval was. Door verder duidelijk te zijn over de vraag of een aangifte wel of niet tot een onderzoek leidt en een heldere motivering daarvan, weet de burger ook waar hij aan toe is. Volgens de Nationale ombudsman is op het punt van verwachtingmanagement veel verbeterd.

Ook concludeert de Nationale ombudsman dat het Meldpunt inmiddels zodanig is aangepast, dat gedupeerden direct aangifte kunnen doen en niet eerst een melding moeten doen. Dat schept duidelijkheid en voorkomt de situatie van een van de klagers die zich tot de Nationale ombudsman hadden gewend. Deze was naar het politiebureau gegaan om aldaar *aangifte* te doen van internetoplichting, maar werd verwezen naar het Meldpunt Internetoplichting. Toen hij zich vervolgens tot de bank wendde met het verzoek om het geld terug te storten dat hij aan de oplichter had betaald, weigerde de bank dit, omdat hij daarvoor een aangifte nodig had. De *melding* die hij bij het Meldpunt had gedaan was onvoldoende.

Aandachtspunt

De Nationale ombudsman vraagt bij de minister van Veiligheid en Justitie wel aandacht voor de situatie dat gedupeerden nog steeds op twee manieren aangifte kunnen doen. Uit het oogpunt van dienstverlening is dit positief te waarderen. Echter, voor een effectieve behandeling van een aangifte is het van groot belang dat er centrale analyse plaatsvindt van aangiftes van internetoplichting. De Nationale ombudsman vraagt zich af of dat op dit moment voldoende gewaarborgd is.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Achtergrond

Artikel 326 Wetboek van Strafrecht

1. Hij die, met het oogmerk om zich of een ander wederrechtelijk te bevoordelen, hetzij door het aannemen van een valse naam of van een valse hoedanigheid, hetzij door listige kunstgrepen, hetzij door een samenweefsel van verdichtsels, iemand beweegt tot de afgifte van enig goed, tot het verlenen van een dienst, tot het ter beschikking stellen van gegevens, tot het aangaan van een schuld of tot het teniet doen van een inschuld, wordt, als schuldig aan oplichting, gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste vier jaren of geldboete van de vijfde categorie.

2. Indien het feit wordt gepleegd met het oogmerk om een terroristisch misdrijf voor te bereiden of gemakkelijk te maken, wordt de op het feit gestelde gevangenisstraf met een derde verhoogd.