

Gespreksnotitie rondetafelgesprek over online fraude

Thuiswinkel.org voor Vaste commissie voor Justitie en Veiligheid

Inleiding: Urgentie en omvang van het probleem fraude

Online fraude is de snelst groeiende vorm van criminaliteit in Nederland. In 2024 werden bijna 2,4 miljoen Nederlanders slachtoffer van digitale criminaliteit, waarvan 9,4% specifiek door online oplichting zoals aankoop- en verkoopfraude¹. De schade bedroeg ruim 1,75 miljard euro, terwijl slachtoffers in 80% van de gevallen hun geld nooit terugzien². Dit veroorzaakt niet alleen financiële verliezen, maar ook een erosie van vertrouwen.

Voor de e-commercesector is vooral aan- en verkoopfraude een pijnpunt. Het gaat om nep-webshops die consumenten misleiden, maar ook om klanten die misbruik maken van betaal-, retour- en bezorgprocedures, bijvoorbeeld door pakketten onterecht te claimen of te frauderen in het retourproces. Ondernemers lijden hierdoor dubbele schade: verlies van goederen én terugbetalingsverplichtingen. In 2023 registreerde de politie ruim 42.000 gevallen van aan- en verkoopfraude, de grootste categorie online fraude, terwijl de werkelijke aantallen veel hoger liggen door onderrapportage. CBS bevestigt dit beeld: 7,2% van de Nederlanders werd in 2024 slachtoffer van aankoopfraude³. Voor ondernemers leidt dit tot directe verliezen, extra kosten door chargebacks en reputatieschade, waarbij vooral kleinere webshops disproportioneel worden geraakt.

Juist daarom is een integrale aanpak nodig: een publiek-private samenwerking waarin overheid, politie, toezichthouders en bedrijfsleven kennis, data en interventies bundelen. Alleen zo kan de aanpak duurzaam effect hebben en het vertrouwen in de digitale economie behouden blijven.

De huidige aanpak: waardevol, maar nog te vrijblijvend

De Integrale aanpak online fraude (IAOF) heeft in korte tijd veel waarde toegevoegd: het bracht partijen dichter bij elkaar, leverde pilots op die daadwerkelijk tot nieuwe inzichten leidden, en faciliteerde kennisdeling over de hele keten heen. Ook zijn de belangrijkste kwetsbaarheden beter in kaart gebracht en zijn interventies ontwikkeld die in de praktijk merkbaar effect hebben, zoals de gezamenlijke aanpak van bankhelpdeskfraude. Waar de IAOF in de eerste jaren vooral gericht was op het leggen van een fundament en het bouwen van vertrouwen tussen partijen, zien we nu dat de samenwerking volwassen wordt: het netwerk is verbreed met nieuwe partners, de eerste proeftuinen zijn opgeschaald en er worden structureler afspraken gemaakt over rollen en verantwoordelijkheden.

Tegelijkertijd blijft de aanpak nog te sterk projectmatig en afhankelijk van de vrijwillige inzet van enkele trekkers. Er ontbreekt bestuurlijke regie, structurele financiering en doorzettingsmacht. Gegevensdeling blijft achter door

¹ CBS. [2025, april]. *Online veiligheid en criminaliteit 2024*. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/rapportages/2025/online-veiligheid-en-criminaliteit-2024>

² Global Anti-Scam Alliance. [2024, 20 november]. *1-in-7 Dutch scammed as EUR 1.75 billion stolen in a year*.

³ Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid & Politie. [2024, november]. *Online fraude in beeld: Fenomeenbeeld Online fraude 2024*.

juridische onzekerheid, hoewel de wet (AVG) hier wél ruimte voor biedt. Bedrijven, waaronder leden van Thuiswinkel.org, nemen verantwoordelijkheid en investeren in preventie, maar zonder een stevig kader vanuit de overheid blijft de gezamenlijke slagkracht te beperkt.

Wat nodig is om online fraude effectief te bestrijden

Thuiswinkel.org onderschrijft het belang van de integrale aanpak, maar benadrukt dat geen enkele partij het alleen kan. Criminelen bewegen zich soepel door de hele keten, van socialmediaplatforms tot webshops en banken. Juist daarom is publiek-private samenwerking essentieel om fraude effectief te bestrijden.

Concreet zien wij drie sporen waarlangs de aanpak versterkt moet worden:

- **Structurele verankering van de aanpak.** Een publiek-private taskforce onder regie van JenV biedt de noodzakelijke coördinatie en doorzettingsmacht. Alleen met structurele regie en meerjarige financiering, bijvoorbeeld via het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (NPC) én juridische borging via de Wet gegevensverwerking door samenwerkingsverbanden (WGS) kan de samenwerking duurzaam worden vormgegeven. Daarbij past ook de oprichting van een nationaal antifraudecentrum ('fraude-hub'), waarin publieke én private partijen samenwerken aan preventie, opsporing en handhaving.
- **Juridische en politieke ruimte voor gegevensdeling.** Publiek-private samenwerking valt of staat met het tijdig en verantwoord uitwisselen van gegevens. In het buitenland zien we succesvolle voorbeelden: in het Verenigd Koninkrijk wordt fraude-informatie gedeeld via nationale platforms, wat heeft geleid tot miljarden euro's aan besparingen. In Nederland remt onzekerheid over de AVG nog te vaak samenwerking. Wij vragen daarom om politieke bevestiging dat gegevensdeling binnen de wettelijke kaders kan of mogelijk wordt.
- **In publiek-private samenwerking liggen de beste kansen om fraudeurs vroegtijdig te stoppen.** Dat vraagt om maatregelen die in de praktijk uitvoerbaar zijn. Zo kunnen webshops, betaaldienstverleners en banken gezamenlijk verdachte betaalstromen en klantaccounts monitoren, waardoor misbruik sneller aan het licht komt. Ook dienen frauduleuze webshops en phishing-sites snel uit de lucht te worden gehaald in samenwerking met hostingpartijen en toezichthouders. Daarnaast moeten sociale media en digitale platforms, waar veel fraudeurs slachtoffers werven met advertenties of nep-profielen, structureel worden betrokken, vaak het begin van de criminele modus operandi. Zij beschikken over de technische middelen om malafide accounts, advertenties en links tijdig te blokkeren en zo de instroom van nieuwe slachtoffers aanzienlijk te beperken. Wij roepen de Kamercommissie op te waarborgen dat toezichthouders voldoende capaciteit en expertise hebben, en het bredere veld aansporen zich aan te sluiten bij de integrale aanpak van online fraude.

Door deze drie sporen in nauwe publiek-private samenwerking te realiseren, kan de gezamenlijke aanpak van online fraude uitgroeien tot een structurele en toekomstbestendige aanpak. De kracht hiervan zit niet alleen in het voorkomen van versnippering, maar vooral in de slagkracht van de keten als geheel. Door publieke en private partijen structureel te verbinden ontstaat een gezamenlijk overzicht van de criminal journey, waardoor fraudeurs sneller en effectiever kunnen worden gestopt. Waar een individuele webshop of bank slechts een fragment ziet, levert de bundeling van signalen en data een compleet beeld op: snellere detectie, grotere pakkans en minder schade. Structurele samenwerking biedt bovendien zekerheid en continuïteit: partijen weten wat er van hen verwacht wordt, investeringen renderen en het vertrouwen in de digitale economie groeit.