

Naar een toekomstbestendige civielrechtelijke afdoening van online fraude

Deelonderzoek 1

Praktische uitvoering en juridische grondslag
van de civielrechtelijke afdoening van online fraude

Merel van Leuken MSc

Dr. Susanne van 't Hoff – de Goede

Den Haag, 2024

Deelonderzoek 1

Praktische uitvoering en juridische grondslag van de civielrechtelijke afdoening van online fraude

Merel van Leuken MSc

Dr. Susanne van 't Hoff – de Goede

Den Haag, 2024

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

© 2024; 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	Huidig rapport
2	De kennis en behoeften van (potentiële) slachtoffers van online fraude	December 2024
3	Het verloop van de civielrechtelijke afdoening van online fraude in 2021-2023	December 2024
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	Juni 2025
6	Gevolgen van het op grotere schaal inzetten voor slachtoffers, daders en de maatschappij	Juni 2025
7	Handvatten voor slachtoffers en andere betrokken personen en partijen	December 2025

Voorwoord

Het opstarten van dit onderzoeksproject begon toen Susanne in 2022 in contact kwam met Rick van der Rest, die vanuit de organisatie LAVG de civielrechtelijke procedure aanbood voor slachtoffers van online fraude. Vanuit de wetenschap was hier op dat moment nagenoeg niets over bekend. Wat begon met een kladblaadje vol ideeën is uiteindelijk een meerjarig onderzoeksproject met een breed consortium van praktijkpartners geworden. Wij willen Rick bedanken voor zijn grote gedrevenheid en inbreng hierbij.

Dit project was ook 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 andere consortiumpartners is van groot belang geweest: Ministerie van Justitie en Veiligheid, Landelijk Meldpunt Internet Oplichting (LMIO), Stichting Achmea Rechtsbijstand, Landelijke Associatie van Gerechtsdeurwaarders (LAVG), Fraudehelpdesk, Slachtofferhulp Nederland, Horus en Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV).

Wij bedanken ook de professionals binnen de civiele- en strafrecht keten, financiële sector en wetenschap die hun waardevolle inzichten met ons hebben willen delen in dit deelrapport.

Tot slot willen wij Rutger Leukfeldt en 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.....	7
1. Inleiding.....	18
2. Onderzoeksvragen en methodische verantwoording	21
2.1 Onderzoeksvragen.....	21
2.2 Afbakening van het onderzoek	22
2.3 Onderzoeksmethoden.....	23
2.3.1 Interviews met professionals	23
2.3.2 Deskresearch	24
2.3.3 Juridische toetsing	26
2.4 Ethische toetsing en datamanagement	27
3. Resultaten: Praktische uitvoering	28
3.1 Route via de betaaldienstverlener	28
3.2 Route via de civiele rechtsvertegenwoordiger.....	33
3.3 Route via de politie	34
3.3.1 Verwijzing door politie naar civiele rechtsvertegenwoordiger	34
3.3.2 Civielrechtelijke vordering in het strafproces.....	37
3.4 De civielrechtelijke procedure.....	39
3.4.1 Procedurele fase 1: Buitengerechtelijke fase	39
3.4.2 Procedurele fase 2: Gerechtelijke fase.....	41
3.4.3 Fase 3: Executiefase	44
3.5 Resumé.....	45
4. Resultaten: Visie professionals op de praktische uitvoering.....	47
4.1 De inzet van het civiel recht bij online fraude.....	47
4.2 Sterke en verbeterpunten van de civielrechtelijke afdoening van online fraude	48
4.2.1. Betekenisvolle afdoening voor slachtoffers	48
4.2.2 Voorkomen recidive	51
4.2.3 Ontlasten strafrechterketen en belasten civiele rechterketen	54
4.2.4 Pilot Directe Aansprakelijkheid	55
4.2.5 De PNBf.....	58
4.3 Resumé.....	59

5.	Resultaten: Juridische grondslag.....	62
5.1	Verwerken en verstrekken NAW-gegevens	62
5.1.1	Verstrekking middels de PNBf (route 1)	62
5.1.2	Verstrekking op grond van de Wpg (route 2 en 3)	64
5.2	Aansprakelijkheidsstelling in gerechtelijke fase	66
5.2.1	Civiel recht.....	67
5.2.2	Het niet nakomen van een overeenkomst: de ‘wanprestatie’	68
5.2.3	De onrechtmatige daad.....	68
5.2.4	Onverschuldigde betaling.....	70
5.2.5	Onrechtmatige verrijking	73
5.4	Resumé.....	74
6.	Resultaten: Visie professionals op de juridische grondslag	76
6.1	Het verwerken en verstrekken van gegevens	76
6.2	Resumé.....	77
7.	Conclusie en discussie.....	79
7.1	De praktische uitvoering van de civielrechtelijke afdoening van online fraude	79
7.2	De juridische grondslag van de civielrechtelijke afdoening van online fraude	86
7.3	Beperkingen van het onderzoek	90
7.4	Mogelijkheden voor vervolgonderzoek	91
	Literatuur	93
	Bijlage 1: Interviewprotocol I - Uitvoering in de praktijk	97
	Bijlage 2: Interviewprotocol II - Juridische grondslag	101
	Bijlage 3: Jurisprudentie.....	104

Samenvatting

Achtergrond

Online fraude is een veelvoorkomende vorm van criminaliteit. De gevolgen hiervan kunnen groot zijn. Slachtoffers rapporteren niet alleen financiële problemen, nog vaker leidt het volgens slachtoffers tot emotionele problemen 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 cyberteams 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 (CRV) 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 CRV 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. Dit onderschrijft de noodzaak dat inzicht moet komen in de procedure 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 onderzoek heeft tot doel in kaart te brengen hoe de civielrechtelijke afdoening van online fraude in de praktijk en juridisch is vormgegeven, welke partijen hierbij betrokken zijn en hoe (betrokken)

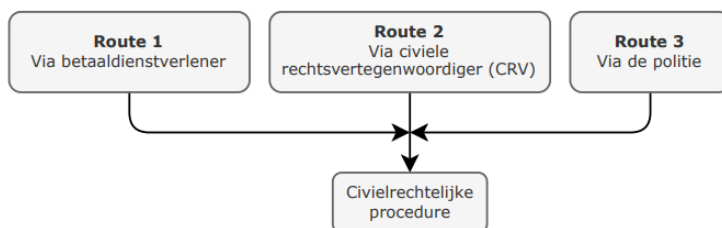
professionals deze afdoeningswijze ervaren. Ter beantwoording van deze vragen zijn verschillende onderzoeksmethoden gebruikt. In de eerste plaats zijn professionals geïnterviewd (N=23) om inzicht te krijgen in (hun visie op) de praktische uitvoering en juridische grondslag. Potentiële respondenten moesten praktische ervaring hebben met de civielrechtelijke afdoening, werkzaam zijn bij een organisatie die betrokken is geweest bij de opzet hiervan, kennis hebben van het afdoen van strafbare feiten (zowel straf- als civielrechtelijk) of zich in hun werkzaamheden bezig houden met de aanpak van online fraude. De interviews vonden zowel plaats in persoon als via Microsoft Teams en hadden een semigestructureerd karakter. Ten tweede is gebruik gemaakt van deskresearch om zicht te krijgen op zowel de praktische uitvoering alsmede de juridische grondslag. Hierin is eerder onderzoek, websites van betrokken partijen, kamerstukken en rechtbankverslaggeving meegenomen. Tot slot is een externe juridische toetsing uitgevoerd door advocatenkantoor Nysingh Advocaten & Notarissen. Hierin werd bepaalde privacyrechtelijke aspecten getoetst die een rol spelen bij de pilot DA van de politie.

Conclusies

Praktische en juridische uitvoering van de civielrechtelijke afdoening van online fraude

Het huidige onderzoek gaf inzicht in drie routes die slachtoffers van online fraude naar een civielrechtelijke procedure leiden (zie figuur). Per route werd antwoord gegeven op de deelvragen van dit onderzoek. Zo werd beschreven welke procedures voor slachtoffers van online fraude beschikbaar zijn en welke doelen deze procedures hebben (deelvraag a), voor welke online fraudevormen deze procedures worden aangeboden (deelvraag b), welke stappen slachtoffers hiervoor dienen te ondernemen (deelvraag c) en welke voorwaarden (op basis van de kwetsbaarheid van verdachten) hieraan nog meer worden gesteld (deelvraag i). Ook is beschreven welke partijen betrokken zijn en wat hun rol en belang hierbij is (deelvraag d), welke partijen slachtoffers voorlichten en op welke manier (deelvraag e).

Verder is de juridische basis van de beschreven routes beschreven (deelvraag f) en werd besproken in hoeverre de uitvoering hiervan in lijn is met (AVG-)wetgeving (deelvraag g). Verschillende sterke punten en verbeterpunten kwamen aan bod door vast te stellen of sprake is van (juridische) barrières bij de doorverwijzing van slachtoffers naar en gegevensuitwisseling met CRV's (deelvraag g), in hoeverre de structurele overgang van de afhandeling van online fraude van strafrecht naar civiel recht rechtmatig is (deelvraag j) en hoe professionals aankijken tegen de civielrechtelijke afdoening van online fraude (deelvraag k). In deze samenvatting worden de resultaten van het onderzoek per route in kaart gebracht.



Route 1: Via betaaldienstverlener

Onderzoeksvraag	Toelichting
Praktische uitvoering	
Inhoud	In route 1 melden slachtoffers zich bij een betaaldienstverlener. Hierna kunnen diverse stappen volgen. De voornaamste stap die kan leiden tot het opstarten van een civielrechtelijke procedure is de Procedure NAW-gegevens Begunstigde niet-bancaire Fraude (PNBF). Slachtoffers van bepaalde vormen van online fraude kunnen sinds 2021 onder voorwaarden de PNBF opstarten. De betaaldienstverlener stuurt allereerst een terugstortverzoek naar de begunstigde rekeninghouder (de ontvanger van het geld). Indien terugbetaling desondanks niet binnen drie weken geschiedt, ontvangen slachtoffers de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder. Slachtoffers worden erop gewezen dat zij deze gegevens uitsluitend mogen gebruiken om de financiële schade terug te eisen middels een civielrechtelijke procedure en dat zij zich hiervoor dienen aan te melden bij een civiele rechtsvertegenwoordiger (CRV; advocaat, incassobureau, gerechtsdeurwaarder of rechtsbijstandsverzekeraar).
Fraudevormen	De PNBF kan worden ingezet bij oplichting na een aankoop bij een online nepverkoper of -webwinkel en oplichting met een vals tekstbericht of telefoontje, waarbij is betaald zonder daar iets voor terug te krijgen.
Doel	De PNBF heeft als doel benadeelden in de gelegenheid te stellen om met de (vermeende) fraudeur in contact te komen zodat zij in staat zijn om zelf civielrechtelijke actie tegen de (vermeende) fraudeur te ondernemen.
Voorwaarden	Er zijn diverse voorwaarden aan de PNBF verbonden. Onder meer is vereist dat het slachtoffer tevergeefs moet hebben geprobeerd het geld terug te krijgen, de betaling niet langer dan 13 maanden geleden is, betaald is van een Nederlandse IBAN naar een Nederlandse IBAN, de NAW-gegevens niet op een andere manier te verkrijgen zijn, het slachtoffer aangifte heeft gedaan bij de politie en – in het geval van aankoopfraude – bewijs is toegevoegd dat de IBAN van de (vermeende) oplichter bekend is bij de politie (o.b.v. een bepaald minimum aantal aangiften). Naast deze formele voorwaarden kunnen betaaldienstverleners naar aanleiding van eigen onderzoek zelf een afweging maken tussen de belangen van de aanvrager (het slachtoffer) en de begunstigde rekeninghouder. Op basis van deze afweging kunnen zij ervoor kiezen de PNBF al dan niet op te starten. Dit is bijvoorbeeld mogelijk in het geval de begunstigde rekeninghouder een geldezel betreft, hetgeen naar voren kan komen op basis van afwijkende transactiepatronen of een gegrond verweer van de begunstigde rekeninghouder zelf. Betaaldienstverleners kunnen eigen invulling geven aan de inzet en uitvoering van dit onderzoek.
Betrokken partijen, rol en belang	Naast betaaldienstverleners die een terugbetaalverzoek uitzetten en/of de NAW-gegevens verstrekken, zijn in bepaalde gevallen ook betaalverleners betrokken waarbij het terugbetaalverzoek of verzoek tot verstrekking van de NAW-gegevens wordt uitgezet. Betaaldienstverleners betrokken bij de PNBF kunnen alle leden van Betaalvereniging Nederland zijn. De PNBF wordt door deze partijen uitgevoerd vanuit maatschappelijk oogpunt, namelijk ter bescherming van de consument. In sommige gevallen zijn ook CRV's partij in de PNBF wanneer zij de communicatie namens het slachtoffer op zich nemen. Deze vertegenwoordigers hebben belang bij het verkrijgen van de NAW-gegevens omdat hiermee een civielrechtelijke procedure kan worden gestart (middels hun dienstverlening).
Voorlichting over deze route	Voorlichting over de PNBF richting slachtoffers verloopt via (de website van) de betaaldienstverlener, Betaalvereniging Nederland, Consumentenbond, een organisatie voor slachtoffers of de politie. Daarnaast kunnen zij door CRV's worden geadviseerd de PNBF te doorlopen.

Juridische grondslag	
Juridische basis	De grondslag voor de verstrekking van de NAW-gegevens van begunstigde rekeninghouders aan slachtoffers door betaaldienstverleners binnen de PNBf, kan volgens het Ministerie van Veiligheid en Justitie worden gevonden in een 'gerechtvaardigd belang' (art. 6 onder f AVG). Het belang van het slachtoffer zou zijn gelegen in zijn recht op bescherming van eigendom, waarbij het instellen van een rechtsvordering hiertoe geschaard kan worden onder het recht op een eerlijk proces. Voor het verwerken van strafrechtelijke gegevens wordt de 'doorbrekingsgrondslag' uit art. 32 sub d UAVG als grondslag aangevoerd. Hierin staat onder meer dat persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt indien de verwerking noodzakelijk is voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.
Aansluiting op (AVG-)wetgeving	Verwerking van gegevens op basis van 'een gerechtvaardigd belang' uit art. 6 onder f AVG vereist dat de verwerking noodzakelijk is om het belang te behartigen. Aan dit noodzakelijkheidsvereiste is voldaan indien het doel van de verwerking in verhouding staat tot de inbreuk op de privacy van betrokkenen (vereiste van proportionaliteit) en niet op een andere, voor betrokkenen minder ingrijpende manier bereikt kan worden (vereiste van subsidiariteit). De verwerking van gegevens binnen de PNBf is volgens het Ministerie proportioneel doordat banken vereisen dat slachtoffers aangifte doen en in het geval van aankoopfraude ook de voorwaarde wordt gesteld dat sprake moet zijn van meerdere aangiften tegen de (vermeende) oplichter. Of verwerking binnen de PNBf subsidiair is, kwam in de brief van het Ministerie niet aan de orde.
Sterke punten	<ul style="list-style-type: none"> • De PNBf maakt het instellen van een civielrechtelijke procedure toegankelijker en faciliteert daarmee de toegang tot het recht voor slachtoffers die niet over de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder beschikken; • De PNBf is juridisch onderbouwd in een ministeriële brief en betaaldienstverleners hebben aangegeven deze onderbouwing onder de huidige omstandigheden als afdoende te beschouwen.
Knel- en verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none"> • De PNBf kan worden afgewezen, zoals wanneer niet aan de (formele) voorwaarden is voldaan of de betaaldienstverlener hiervoor kiest op basis van een eigen afweging. Ook is de PNBf, hoewel bindend voor leden van Betaalvereniging Nederland, niet afdwingbaar en is niet elke betaaldienstverlener bij Betaalvereniging Nederland aangesloten; • De PNBf-voorwaarde dat bij aan- en verkoopfraude sprake moet zijn van een minimum aantal aangiftes tegen de begunstigde rekeninghouder, staat in contrast met dat er feitelijk geen aangifte(s) nodig zijn voor het opstarten van een civielrechtelijke procedure. Deze voorwaarde beperkt de toegang tot de civielrechtelijke afdoening van online fraude voor slachtoffers. Het verlagen van het aantal benodigde aangiftes zou meer slachtoffers toegang bieden; • De beoogde beschermende functie van het afwijzen van de PNBf op basis van de kwetsbaarheid van de verdachte wordt beperkt doordat andere routes naar een civielrechtelijke procedure voor slachtoffers toegankelijk blijven. Zolang slachtoffers op enige wijze aan de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder komen, is het voor hen altijd mogelijk om zich op eigen initiatief bij een CRV te melden; • De ministeriële brief waarin de PNBf juridisch wordt onderbouwd, gaat niet in op het AVG-vereiste van subsidiariteit; • Professionals wijzen op het risico op eigenrichting onder slachtoffers, gezien slachtoffers in deze procedure zelf de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder ontvangen. Er zijn volgens de professionals nog geen gevallen van eigenrichting bekend. Desondanks wordt gesproken over mogelijke alternatieven waarbij dit risico verkleind zou kunnen worden, bijvoorbeeld wanneer de NAW-gegevens door de betaaldienstverlener niet verstrekt zouden worden aan het slachtoffer maar aan diens CRV.

Route 2: Via civiele rechtsvertegenwoordiger (CRV)

Onderzoeksvraag	Toelichting
Praktische uitvoering	
Inhoud	Slachtoffers kunnen zich ook op eigen initiatief bij een CRV melden. Indien het slachtoffer reeds over de benodigde NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder beschikt, kan de civielrechtelijke procedure worden opgestart. Indien het slachtoffer hier nog niet over beschikt, kan in de eerste plaats worden getracht de gegevens via de PNBf te verkrijgen door het slachtoffer hiernaar door te verwijzen of de PNBf namens het slachtoffer te doorlopen (route 1). Anderzijds kunnen de gegevens namens het slachtoffer door de CRV bij de politie worden opgevraagd (route 3).
Fraudevormen	Het type fraude waarvan iemand slachtoffer is geworden is geen voorwaarde voor aanmelding bij een CRV.
Doel	Aanmelding voor een civielrechtelijke procedure en eventueel aanvullend advies geven over en/of hulp bieden bij het verkrijgen van de benodigde NAW-gegevens voor een civielrechtelijke procedure.
Voorwaarden	Bij aanmelding is vereist dat het slachtoffer het benodigde bewijs aanlevert. Hierbij kan gedacht worden aan het proces-verbaal van aangifte, een schermafbeelding van de overboeking, de conversatie die online is gevoerd met de fraudeur, de overeenkomst die in het geval van een aankoop is opgesteld en/of de ingebrekestelling die bij een gebrek aan levering is verstuurd.
Betrokken partijen, rol en belang	In deze route zijn ten eerste CRV's betrokken. Deze partijen hebben een (financieel) belang bij het verkrijgen van aanmeldingen van slachtoffers van online fraude voor een civielrechtelijke procedure. Ten tweede kunnen betaaldienstverleners worden betrokken in het geval de gegevens via de PNBf worden opgevraagd (route 1) of andere aanvullende gegevens worden opgevraagd, zoals de geboortedatum van de begunstigde rekeninghouder. Tot slot kan de politie worden betrokken indien de CRV besluit de NAW-gegevens bij de politie op te vragen (route 3).
Voorlichting over deze route	Voorlichting over deze route wordt vooral aangeboden door de CRV's. Zij bieden hun diensten aan via bijvoorbeeld hun eigen website en sociale media. Ook zijn er krantenartikelen en tv-items verschenen in de media waarin Nederlanders gewezen worden op de mogelijkheid zich bij online fraude te melden bij een CRV.
Juridische grondslag	
Juridische basis en aansluiting op (AVG-)wetgeving	De eventuele verstrekking van gegevens van begunstigde rekeninghouders door betaaldienstverleners aan slachtoffers of diens vertegenwoordigers verloopt binnen deze route op een vergelijkbare wijze als binnen de PNBf (zie route 1). De eventuele verstrekking van deze gegevens door de politie aan CRV's verloopt binnen deze route op een vergelijkbare wijze als binnen de DA-pilot (zie route 3).
Sterke punten	<ul style="list-style-type: none"> • Deze route maakt het instellen van een civielrechtelijke procedure toegankelijker en faciliteert daarmee de toegang tot het recht voor slachtoffers van online fraude; • Slachtoffers kunnen naar de juiste kanalen worden doorgestuurd voor het verkrijgen van de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder, in het geval zij hier nog niet over beschikken; • Een aantal CRV's biedt deze route inmiddels op <i>no cure, no pay</i>-basis aan voor slachtoffers.
Knel- en verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none"> • (Juridische) barrières ten aanzien van de gegevensuitwisseling in deze route zijn vergelijkbaar met de barrières genoemd ten aanzien van route 1 en 3, omdat deze op een vergelijkbare wijze verloopt.

Route 3: Via de politie

Onderzoeksvraag	Toelichting
Praktische uitvoering	
Inhoud	Slachtoffers kunnen na online fraude aangifte doen bij de politie. Komt hun zaak terecht in een strafproces, dan kunnen zij zich hierin voegen als benadeelde partij voor schadevergoeding (een civielrechtelijke vordering). Vanwege de beperkte doorstroom van aangiften in de strafrechtelijke keten is het slechts voor een zeer beperkt aantal slachtoffers van online fraude mogelijk zich te voegen in het strafproces. Sinds 2021 kan de politie ervoor kiezen om slachtoffers van aan- of verkoopfraude na het doen van aangifte door te verwijzen naar een civiele rechtsvertegenwoordiger (CRV) met als doel een civielrechtelijke procedure te starten. Dit gebeurt binnen de pilot Directe Aansprakelijkheid (DA). Deze pilot is sinds 2022 onder de werkingssfeer van Operatie Centurion gebracht en gefaseerd uitgevoerd door het Landelijk Meldpunt Internetoplichting (LMIO) en een drietal politie-eenheden. De pilot is een aanvullende afdoeningsmodaliteit in het strafrecht.
Fraudevormen	De pilot DA wordt vooralsnog alleen bij aan- en verkoopfraude toegepast.
Doel	Het LMIO wenst met het onder voorwaarden doorverwijzen van slachtoffers naar CRV's een bijdrage te leveren aan a) een betekenisvolle afhandeling bij aangevers, b) het ontmoedigen van potentiële daders en c) ontlasting van de (straf)rechtketen.
Voorwaarden	Behalve dat het slachtoffer aangifte moet hebben gedaan, worden binnen de pilot DA diverse voorwaarden op basis van (de kwetsbaarheid van) de verdachte gehanteerd. Zo is vereist dat sprake is van een strafbaar feit en van meerdere aangiften tegen de verdachte, dat de verdachte meerderjarig, een <i>first offender</i> en geen kwetsbaar subject is, dat de verdachte geen aangifte heeft gedaan van misbruik van zijn of haar bankpas/-rekening en dat de verdachte niet voorkomt in het centrale curatele- en bewindregister (CCBR). Wanneer een basisteam uit een van deze eenheden concludeert dat aan de voorwaarden is voldaan en besluit de DA toe te passen, wordt de aangifte doorgezet naar een DA-coördinator bij het LMIO. Deze coördinator informeert en verwijst de slachtoffers door middel van een brief naar een CRV en verstrekt – indien het slachtoffer zich bij de CRV aanmeldt – de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder aan de CRV. Wanneer niet aan de voorwaarden wordt voldaan, wordt de zaak teruggezet naar het basisteam.
Betrokken partijen, rol en belang	Naast het LMIO zijn een aantal basisteams betrokken bij deze afdoeningswijze, doordat zij er in de eerste plaats voor kiezen de aangiften al dan niet binnen de pilot af te doen. Zowel de basisteams als het LMIO controleren of aan de gestelde voorwaarden is voldaan. Tevens zijn CRV's betrokken, gezien zij de NAW-gegevens van het LMIO ontvangen wanneer een slachtoffer naar hen wordt doorverwezen. Het belang van de politie is meer voor slachtoffers van online fraude te kunnen betekenen. Bovendien leeft de verwachting dat een betekenisvolle afdoening voor slachtoffers in het civiel recht positieve effecten heeft op het vertrouwen in de politie en/of overheid en de aangiftebereidheid onder slachtoffers.
Voorlichting over deze route	De voorlichting voor slachtoffers die voor de pilot DA in aanmerking komen, geschiedt schriftelijk middels een brief die zij ontvangen van de DA-coördinator.
Juridische grondslag	
Juridische basis	De grondslag voor het vorderen van NAW-gegevens binnen de pilot DA door de politie kan volgens de juridische toetsing worden gevonden in art. 126nc Sv. Dit wetsartikel vereist dat de vordering van persoonsgegevens van de begunstigde rekeninghouder door de politie bij de

	<p>banken alleen mag worden gedaan in het belang van het strafrechtelijk onderzoek. Indien hieraan wordt voldaan, mogen de gegevens binnen de pilot worden verwerkt met het oog op de uitvoering van de dagelijkse politietaak (art. 8 Wpg). Ook mogen de gegevens vervolgens op verzoek van slachtoffers van online fraude worden verstrekt 'met het oog op een zwaarwegend algemeen belang' (art. 18 lid 1 Wpg) aan de CRV's (art. 4:2 lid 1 aanhef en sub n Bpg).</p>
Aansluiting op (AVG-)wetgeving	<p>Binnen deze route worden persoonsgegevens verwerkt en/of verstrekt. In de juridische toetsing werd ingegaan op beide vereisten van noodzakelijkheid. Geconcludeerd werd dat de vertrekking van persoonsgegevens binnen de pilot DA proportioneel was, omdat deze gegevens noodzakelijk zijn om het doel te bewerkstelligen en de gegevens niet (ook) aan de slachtoffers worden verstrekt. Hierdoor wordt zowel het risico op eigenrichting als een grotere inbreuk op de privacy van de begunstigde rekeninghouders voorkomen. Tevens wordt de verstrekking in de juridische toetsing subsidiair geacht, omdat er voor het verwerken van deze gegevens door de politie geen alternatieven bekend zijn.</p>
Sterke punten	<ul style="list-style-type: none"> • Deze route vormt een aanvullende afdoeningsmodaliteit voor online fraude; • De meerderheid van de geïnterviewde professionals ziet de civielrechtelijke afdoening van online fraude als een goede aanvulling op het strafrecht, onder andere wegens een gebrek aan capaciteit binnen het strafrecht; • Deze route maakt het instellen van een civielrechtelijke procedure toegankelijker en faciliteert daarmee toegang tot het recht voor slachtoffers van aan- en verkoopfraude.
Knel- en verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none"> • De pilot DA wordt vooralsnog alleen toegepast bij aan- en verkoopfraude; • Lang niet alle slachtoffers die voor de DA in aanmerking komen, melden zich aan. Gezien de investering door het LMIO en de basisteams die hieraan voorafgaat, kan het wenselijk zijn dit aantal te verhogen; • Professionals wensen een betere, structurele terugkoppeling vanuit de CRV's; • De DA-voorwaarde dat bij aan- en verkoopfraude sprake moet zijn van een minimum aantal aangiftes tegen de begunstigde rekeninghouder, staat in contrast met dat er feitelijk geen aangifte(s) nodig zijn voor het opstarten van een civielrechtelijke procedure. Deze voorwaarde beperkt de toegang tot de civielrechtelijke afdoening van online fraude voor slachtoffers. Het verlagen van het aantal benodigde aangiftes zou meer slachtoffers toegang bieden; • Eén van de professionals wees op een mogelijk risico dat Europese jurisprudentie (meer specifiek het Prokuratuur-arrest van het Hof van Justitie van de EU) kan gaan vormen voor de gegevensverstrekking binnen route 3; • Indien de politie in de toekomst de DA niet als aanvullende maar alternatieve afdoeningsmodaliteit zou willen inzetten, zou een structurele gegevensverstrekking van persoonsgegevens van begunstigde rekeninghouders door de politie aan CRV's niet kunnen plaatsvinden op basis van de huidige juridische grondslag, gezien de gegevens in dat geval niet voor strafrechtelijke doeleinden worden gevorderd door de politie bij betaaldiensterleners. Ook is er beperkt draagvlak onder professionals voor het eventueel inzetten van DA als alternatief voor het strafrecht; • De beoogde beschermende functie van de uitsluiting van de DA op basis van de kwetsbaarheid van de verdachte wordt beperkt door het feit dat andere routes naar een civielrechtelijke procedure voor slachtoffers toegankelijk blijven. Zolang slachtoffers op enge

wijze aan de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder komen, is het voor hen altijd mogelijk om zich op eigen initiatief bij een CRV te melden;

- Meerdere professionals uit de civiele keten benoemden dat zij de genoemde kwetsbare groepen bij uitstek geschikt vinden om aan te schrijven voor civiele aansprakelijkheid, omdat hierbij ouders/verzorgers en hulpverleners betrokken zijn waar goede afspraken mee kunnen worden gemaakt en er in het civiel recht voldoende waarborgen zouden zijn ingebouwd;
- Het vereiste dat de verdachte een *first offender* moet zijn, is volgens respondenten lastig te handhaven (omdat de politie geen zicht heeft op zaken die buiten de pilot om via het civiel recht zijn afgedaan) en niet altijd terecht (omdat ook gekeken moet worden naar de ernst van de daad);
- Hoewel de DA toegang biedt tot een civielrechtelijke procedure aan slachtoffers die zich binnen het strafrecht alleen zouden kunnen voegen als benadeelde partij indien een strafproces zou worden gestart, is de kans op verhaalbaarheid waarschijnlijk lager vergeleken bij een civiele vordering binnen het strafproces omdat de Staat in het strafproces garant staat voor de geleden schade (tot een maximum bedrag van €5.000,-).

De civielrechtelijke procedure

Onderzoeksvraag	Toelichting
Praktische uitvoering	
Inhoud	<p>Een civielrechtelijke procedure bestaat uit drie fasen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) In de <i>buitengerechtelijke fase</i>, ook wel incassoprocedure, wordt de begunstigde rekeninghouder gesommeerd het verschuldigde bedrag terug te betalen. Het contact kan in deze fase ook met diens bewindvoerder, schuldhulpverlener of ouder/verzorger verlopen. De rekeninghouder of diens vertegenwoordiger kan verweer maken, betalen of een betalingsregeling treffen. Een eventuele schuldhulpverlener kan bovendien aan het slachtoffer een voorstel tot betaling van een gedeelte van het verschuldigde bedrag voorleggen. Dit voorstel kan na afwijzing in sommige gevallen alsnog door de rechter worden afgedwongen. Indien de eerste fase niet eindigt in een toegewezen verweer of betaling(sregeling), vangt de gerechtelijke fase aan; 2) De <i>gerechtelijke fase</i> start met een onderzoek naar de vindbaarheid van de begunstigde rekeninghouder en verhaalbaarheid van de schade. Kan de begunstigde rekeninghouder niet worden gevonden, dan wordt de zaak aangehouden totdat de vordering verjaart. De keuze tot dagvaarding ligt bij het slachtoffer, maar bij een lage kans op verhaalbaarheid wordt het slachtoffer veelal geadviseerd niet tot dagvaarding over te gaan en de zaak tot verjaring in schuldbewaking te houden. Na dagvaarding zal een rechter zich over de vordering buigen en deze toe- of afwijzen. In een verstekprocedure (bij afwezigheid van de begunstigde rekeninghouder) wordt de vordering in principe altijd toegewezen. Wanneer de rechter de vordering (gedeeltelijk) toewijst vangt de executiefase aan; 3) In de <i>executiefase</i> wordt het vonnis aan de begunstigde rekeninghouder overhandigd en, in het geval deze terugbetaling opnieuw nalaat, ten uitvoer gelegd. De tenuitvoerlegging bestaat uit een onderzoek naar de beslagleggingsmogelijkheden en de beslaglegging.
Fraudevorm	Het type fraude waarvan iemand slachtoffer is geworden is geen voorwaarde voor het starten van de civielrechtelijke procedure.
Doel	Het terugvorderen van de geleden schade bij de begunstigde rekeninghouder.
Voorwaarden	In de eerste plaats moet de vordering aannemelijk zijn, vanwege een geschikte rechtsgrond om de schade op te verhalen en omdat de begunstigde rekeninghouder te vinden is en geen problemen rondom de verhaalbaarheid worden gezien.
Betrokken partijen, rol en belang	In de buitengerechtelijke fase zijn CRV's betrokken en mogelijk ook ouders/verzorgers, bewindvoerders of schuldhulpverleners. Waar diverse CRV's een (financieel) belang hebben bij het verkrijgen van aanmeldingen van slachtoffers voor een civielrechtelijke procedure, kunnen laatstgenoemden in deze fase opkomen voor de begunstigde rekeninghouder door zijn of haar situatie uit te leggen, verweer te voeren en (daarmee) in sommige gevallen te voorkomen dat het verschuldigde bedrag terugbetaald hoeft te worden. Vanaf de gerechtelijke fase zijn niet langer alle CRV's betrokken. Zo zijn verschillende checks in overheidsregisters, het uitreiken van een dagvaarding en betekening van het vonnis voorbehouden aan gerechtsdeurwaarders. Een incassobureau of rechtsbijstandsverzekeraar zal hiervoor (ondersteuning van) bijvoorbeeld een gerechtsdeurwaarder moeten inschakelen. In het geval slachtoffers kiezen de gerechtelijke fase van de civielrechtelijke procedure te starten, is ook de rechtspraak betrokken.
Voorlichting over deze route	Voorlichting over de civielrechtelijke procedure wordt vooral aangeboden door de CRV's.

Juridische grondslag	
Juridische basis	<p>Aan aansprakelijkheidsstellingen in het geval van online fraude kunnen verschillende rechtsgronden ten grondslag worden gelegd. Het recht op schadevergoeding kan, afhankelijk van de online fraudevorm, op basis van privaatrecht ontstaan door bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst (ook wel wanprestatie, art. 6:74 BW); • De onrechtmatige daad (een ruime categorie van onrechtmatige handelingen die aanleiding geven tot sanctionering, art. 6:162 BW); • De onverschuldigde betaling (art. 6:211 BW, de meeste vorderingen uit de geanalyseerde rechtbankverslagen stelen hierop); en • De onrechtmatige verrijking (art. 6:212 BW).
Sterke punten	<ul style="list-style-type: none"> • Een aantal CRV's biedt de civielrechtelijke procedure inmiddels op <i>no cure, no pay</i>-basis aan voor slachtoffers; • Gerechtsdeurwaarders zijn niet toegestaan de kosten voor het opstarten van de gerechtelijke fase (griffiekosten) voor te schieten. Slachtoffers betalen deze zelf, waarna deze bij een toegewezen vordering op de begunstigde rekeninghouder worden verhaald. Andere vertegenwoordigers brengen deze kosten niet bij het slachtoffer in rekening, waaronder rechtsbijstandsverzekeraars. Deze partijen kunnen er bovendien voor kiezen het slachtoffer (gedeeltelijk) schadeloos te stellen; • De jurisprudentieanalyse liet zien dat banken in sommige gevallen de vordering van slachtoffers overnemen nadat zij hen (deels) schadeloos hebben gesteld. Deze manier van werken brengt met zich mee dat slachtoffers zekerheid op (gedeeltelijke) compensatie hebben en geen civielrechtelijke procedure hoeven te doorlopen (waarmee bijvoorbeeld tijd, moeite en/of stress kan worden bespaard); • Een civielrechtelijke procedure zou volgens diverse professionals kunnen bijdragen aan a) een betekenisvolle afdoening voor slachtoffers (bijvoorbeeld door een verhoogd tevredenheidsgevoel, een toename van vertrouwen in de politie en/of overheid en een hogere aangiftebereidheid), b) het voorkomen van online fraude onder (potentiële) fraudeurs en c) het ontlasten van of het verhogen van de effectiviteit van de strafrechtketen.
Knel- en verbeterpunten	<ul style="list-style-type: none"> • Een deel van de professionals droeg knelpunten aan rondom de mate waarin een civielrechtelijke procedure bijdraagt aan (a) een betekenisvolle afdoening onder slachtoffers, omdat de geleden schade lang niet in alle gevallen op de begunstigde rekeninghouder kan worden verhaald, bijvoorbeeld omdat de begunstigde rekeninghouder niet kan worden gevonden, de procedure te complex is of 'van een kale kip niet valt te plukken'; • Daarnaast zetten meerdere professionals twijfels bij (b) de afschrikwekkende werking van een civielrechtelijke procedure en is een deel van de professionals van mening dat hiermee niet (altijd) de juiste doelgroep wordt afgeschrikt, zoals de geldezel in plaats van de intellectuele dader. Dit wordt volgens hen onterecht en/of onwenselijk geacht; • Ook werd genoemd dat (c) een effect als ontlasting van de strafrechtketen zeer moeilijk meetbaar is doordat er geen (lange termijn) zicht is op de gevolgen voor de strafrechtketen onder personen die door het moeten terugbetalen van de schade mogelijk in geldnood komen en daardoor overgaan tot crimineel gedrag; • Tot slot benoemden professionals dat een toename van civielrechtelijke procedures door slachtoffers van online fraude mogelijk gepaard gaat met een extra belasting van de civiele keten, die al behoorlijk belast is.

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 opgenomen.

1. Inleiding

In 2023 is 16 procent van de Nederlandse bevolking slachtoffer geworden van online criminaliteit. Het grootste gedeelte hiervan was slachtoffer van oplichting en fraude (9,3 procent), waarbij aankoopfraude het meest voorkwam (CBS, 2024). In werkelijkheid is de problematiek waarschijnlijk groter, aangezien niet alle vormen van online fraude door het CBS worden bevraagd, slachtoffers zich niet altijd bewust zijn van de fraude die hen is overkomen of dit niet rapporteren en slachtofferschap onder bedrijven beperkt wordt gemeten.

De gevolgen van online fraude voor slachtoffers zijn groot. Enerzijds brengt online fraude voor vele slachtoffers financiële schade mee. Deze schade loopt zeer uiteen en is mede afhankelijk van het type fraude. Zo bleek in recent onderzoek de financiële schade van aankoopfraude lager dan bij bijvoorbeeld vriend-in-nood fraude en spoofing. Waar de grootste groep slachtoffers van online fraude €50,- verlies rapporteert (Junger *et al.*, 2022), verliest zo'n 3 tot 6 procent van de slachtoffers van online fraude meer dan €5.000,- (Junger *et al.*, 2022; Van 't Hoff-de Goede & Leukfeldt, 2021). Diverse slachtoffers van online fraude rapporteren vervolgens financiële problemen naar aanleiding van de fraude, variërend van ruim 6 procent bij identiteitsfraude tot bijna 19 procent in het geval van phishing (CBS, 2024). Het totale schadebedrag van alleen online fraude bedroeg in 2021 al zo'n 625 miljoen euro (CBS, 2022; 2023). Anderzijds leidt online fraude nog vaker tot emotionele problemen, variërend van 9 procent bij aankoopfraude tot ruim 33 procent bij phishing (CBS, 2024). Slachtoffers hebben bijvoorbeeld minder vertrouwen in andere mensen, voelen zich minder veilig, herleven het voorval steeds opnieuw of geven aan slaapproblemen, angstklachten 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, 2024; 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, 2024). 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: ondanks dat er enkele specialistische cyberteams zijn, lijkt 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; Struiksma *et al.*, 2012; Boekhoorn, 2019).

Het laatste wordt bevestigd in recent onderzoek naar de in- en doorstroom van online criminaliteit in de strafrechtketen in de periode 2018-2020, waarin een steekproef van 300.000 registraties uit het politieke systeem Basisvoorziening Handhaving (BVH) werden geanalyseerd op basis van geavanceerde *predictive textmining* modellen (Ruiter *et al.*, 2023). Ten opzichte van de hoge prevalentie die wordt vastgesteld in slachtofferenquêtes, werden weinig registraties van online criminaliteit 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).

Buiten het strafrecht is het voor slachtoffers van online fraude sinds lange tijd mogelijk 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 naar de begunstigde rekeninghouder, ofwel de ontvanger van het geld, te sturen. 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 onderzoek (Schrama & Geurts, 2012; Van Dongen *et al.*, 2013) werd in een adviesrapport van de commissie Donner (2021)¹ 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.² Middels de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF) kunnen slachtoffers van online fraude door de betaaldienstverlener 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, 2023a). Met deze gegevens kan het slachtoffer een (civiele) rechtsvertegenwoordiger in de hand nemen en een civielrechtelijke procedure starten (Betaalvereniging Nederland, 2023c).

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 media³ en op websites van bijvoorbeeld consumenten- en slachtofferorganisaties⁴, doordat de procedure inmiddels kosteloos wordt aangeboden door civiele rechtsvertegenwoordigers en doordat de politie is begonnen met de pilot 'Directe Aansprakelijkheid', waarin slachtoffers van aan- en verkoopfraude 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

¹ 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).

² *Kamerstukken II 2020/21*, 28 684, nr. 638.

³ Zie bijvoorbeeld Voermans (2021, 2 februari) en Radar (2022, 2 april).

⁴ Zoals de Betaalvereniging Nederland (2023a), de Consumentenbond (2023a), Fraudehulpdesk (2024) en Slachtofferhulp Nederland (2024).

begunstigde rekeninghouders zijn opgelegd het geldbedrag, de buitengerechterlijke incassokosten en de proceskosten terug te betalen.⁵

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 praktijkpartners gestart met een onderzoeksproject waarin de civielrechtelijke afdoening van online fraude centraal staat. Voordat onderzocht kan worden in hoeverre de civielrechtelijke afdoening van online fraude voorziet in de (financiële) genoegdoening van slachtoffers en welke (onbedoelde) gevolgen deze manier van afdoen daarnaast heeft voor slachtoffers, daders, betrokken instanties en de maatschappij, dient onderzocht te worden hoe de civielrechtelijke procedure praktisch en juridisch wordt vormgegeven. Het laatstgenoemde vormt dan ook het doel van dit huidige deelonderzoek (deelonderzoek 1): getracht wordt meer inzicht te verkrijgen in de praktische vormgeving en juridische beslaglegging van de civielrechtelijke afdoening van online fraude.

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 t/m 6. Zo beschrijft Hoofdstuk 3 hoe de civielrechtelijke afdoening van online fraude er in de praktijk uitziet. Hoofdstuk 4 geeft de visie van professionals op de praktische uitvoering weer. Vervolgens wordt ingegaan op de juridische grondslag van de civielrechtelijke afdoening (Hoofdstuk 5) en de visie van professionals hierop (Hoofdstuk 6). Hoofdstuk 7 geeft antwoord op de onderzoeksvragen van dit onderzoek. In Hoofdstuk 8 wordt tot slot gereflecteerd op de methodologische keuzes die in dit onderzoek zijn gemaakt en ingegaan op de wetenschappelijke implicaties van de resultaten.

⁵ Zie onder meer Rb. Amsterdam 4 januari 2022, ECLI:NL:RBAMS:2022:7675.

2. Onderzoeksvragen en methodische verantwoording

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen uiteengezet (paragraaf 2.1), wordt het onderwerp 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

De centrale onderzoeksvraag van dit deelonderzoek luidt:

‘Hoe is de civielrechtelijke afdoening van online fraude in de praktijk en juridisch vormgegeven, welke partijen zijn hierbij betrokken en hoe ervaren (betrokken) professionals de civielrechtelijke afdoening?’

Om een antwoord op deze onderzoeksvraag te geven, is een aantal deelvragen opgesteld. Deze hebben betrekking op de praktische uitvoering en de juridische grondslag van de civielrechtelijke afdoening en de wijze waarop (betrokken) professionals aankijken tegen de civielrechtelijke afdoening.

Ten aanzien van de *praktische uitvoering* zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

- a) Welke (civielrechtelijke) procedures zijn beschikbaar voor slachtoffers van online fraude en welke doelen hebben deze procedures?
- b) Voor welke vormen van online fraude wordt de civielrechtelijke afdoening van online fraude aangeboden en waarop zijn afbakeningen gebaseerd?
- c) Welke stappen dienen slachtoffers van online fraude te doorlopen alvorens zij een civielrechtelijke procedure tegen de dader kunnen opstarten?
- d) Welke organisaties zijn betrokken bij de civielrechtelijke afdoening van online fraude en de hieraan voorafgaande stappen, wat is hun rol hierbij en welke belangen hebben zij hierbij?
- e) Welke partijen geven voorlichting over de civielrechtelijke afdoening van online fraude en de hieraan voorafgaande stappen, waar bestaat deze voorlichting uit en op welke doelgroep is deze gericht?

De *juridische grondslag* wordt aan de hand van de volgende vragen onderzocht:

- f) Welke juridische basis bestaat er voor de civielrechtelijke afdoening van online fraude?
- g) Welke organisaties verwerken persoonsgegevens in het kader van de civielrechtelijke afdoening van online fraude en in hoeverre gebeurt dit in lijn met de (AVG-)wetgeving?
- h) Is sprake van juridische of andere barrières voor doorverwijzing van slachtoffers naar en gegevensuitwisseling met civiele rechtsvertegenwoordigers?
- i) In hoeverre vindt bij de civielrechtelijke afdoening van online fraude uitsluiting van zaken plaats op basis van criteria rondom de kwetsbaarheid van verdachten?

- j) In hoeverre is de structurele overgang van de afhandeling van online fraude van strafrecht naar civiel recht rechtmatig?

Om de ervaringen van (betrokken) professionals in kaart te brengen, wordt gesteld:

- k) Hoe wordt door professionals (werkzaam in justitiële-, financiële- en overheidsorganisaties en de wetenschap) aangekeken tegen de praktische uitvoering en juridische grondslag van de civielrechtelijke afdoening van online fraude?

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 richt 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) (Figuur 1, paragraaf 3.1) en anderzijds alle stappen die door slachtoffers of diens vertegenwoordigers kunnen worden genomen tijdens de civielrechtelijke procedure (Figuur 2, paragraaf 3.4).

Met de 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. 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 naar de overige termen te verwijzen (zoals wanneer wordt gerefereerd naar een uitspraak van de rechtelijke macht).

2.3 Onderzoeksmethoden

Met als doel de in paragraaf 2.1 geformuleerde onderzoeksvragen te beantwoorden, is gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden. Onderstaande tabel (Tabel 1) geeft een overzicht van de gehanteerde onderzoeksmethoden en de verschillende onderzoeksvragen die hiermee zullen worden beantwoord. Deze paragraaf gaat in op deze onderzoeksmethoden en de wijze waarop de dataverzameling en -analyse heeft plaatsgevonden.

Tabel 1. Methodenmatrix

	<i>Interviews met professionals</i>	<i>Deskresearch</i>	<i>Juridische toetsing</i>
Praktische uitvoering (vraag a t/m e)	X	X	
Juridische grondslag (vraag f t/m j)	X	X	X
Ervaringen van professionals (vraag k)	X		

2.3.1 Interviews met professionals

In de eerste plaats zijn interviews uitgevoerd. Hiermee wordt getracht zowel inzicht te krijgen in de praktische uitvoering en juridische grondslag van de civielrechtelijke afdoening, alsmede de ervaringen en meningen van professionals ten aanzien van deze afdoeningswijze in kaart te brengen. Gebruik is gemaakt van een 'target sample', hetgeen inhoudt dat de steekproef bewust is samengesteld en dus niet random is geselecteerd. Op basis van het netwerk van de onderzoekers van dit onderzoek is een lijst met te interviewen personen opgesteld. Deze lijst is aangevuld met experts uit het netwerk van de opdrachtgever. Verder is een sneeuwbalmethode toegepast, hetgeen inhoudt dat geïnterviewde personen is gevraagd de onderzoekers in contact te brengen met andere experts. Potentiële respondenten moesten praktische ervaring hebben met de civielrechtelijke afdoening, werkzaam zijn bij een organisatie die betrokken is geweest bij de opzet hiervan, kennis hebben van het afdoen van strafbare feiten (zowel straf- als civielrechtelijk) of zich in hun werkzaamheden bezig houden met de aanpak van online fraude. Zij werden door de onderzoekers per mail – en in een enkel geval via LinkedIn – uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek. Hierbij ontvingen zij een informatiebrief met uitleg over het onderzoek. In totaal zijn 33 personen benaderd voor deelname aan dit onderzoek. Uiteindelijk zijn 21 interviews afgenomen onder 23 respondenten (respons = 69.7%), waarbij twee respondenten aanvankelijk niet betrokken waren bij het maken van de afspraak voor het interview, maar op verzoek van een andere respondent bij het interview aanwezig waren. Redenen die werden genoemd om niet deel te nemen aan een interview waren dat de persoon naar eigen inzicht over onvoldoende kennis en/of ervaring beschikte om hierover informatie te kunnen delen (N=3), de agenda het niet toeliet (N=2), en omdat er bezwaar werd gezien in het delen van informatie gezien lopende ontwikkelingen (N=1). Door twee personen werd niet op de uitnodiging gereageerd. De interviews duurden gemiddeld 1 uur en 20 minuten. In twee gevallen is er wegens de (te) lange duur van het gesprek een tweede afspraak ingepland. Een overzicht van (het aantal) respondenten en de sector waarin zij werkzaam zijn, is weergegeven in Tabel 2.

Tabel 2. Overzicht respondenten per organisatie/sector

<i>Organisatie/sector</i>	<i>Aantal respondenten</i>	<i>Respondentnummer</i>
Politie	6	POL1 t/m POL6
Openbaar Ministerie	5	OM1 t/m OM5
Zittende Magistratuur	4	ZM1 t/m ZM4
Civiele rechtsvertegenwoordiger	4	CVR1 t/m CVR4
Financiële sector	3	FIN1 t/m FIN3
Hoogleraar juridische wetenschappen	1	JUR1
<i>Totaal</i>	23	

De interviews vonden plaats in de periode september 2023 tot en met februari 2024. Interviews zijn zowel in persoon als via Microsoft Teams uitgevoerd (afhankelijk van de voorkeur van de respondent). Bij de uitvoering is gebruik gemaakt van twee verschillende interviewprotocollen. Het eerste protocol was gericht op het inzichtelijk krijgen van de praktische uitvoering van de civielrechtelijke afdoening, de ervaring van de respondenten en hun mening over deze afdoeningswijze van online fraude (opgenomen in Bijlage 1). Het tweede protocol had betrekking op de juridische grondslag van de civielrechtelijke afdoening (zie hiervoor Bijlage 2). Het juridische protocol werd alleen afgenomen bij respondenten met kennis van het civiel en/of strafrecht. Afhankelijk van de functie van de respondent – en diens kennis van het straf- en/of civiel recht – is ervoor gekozen één van deze of beide protocollen af te nemen.

Met toestemming van de respondenten zijn de interviews opgenomen. In Amberscript, een online transcriptiesoftware, is een transcript van het gesprek opgevraagd, waarna deze is nagelezen en aangepast. Dit was nodig omdat vakjargon door deze software niet altijd werd herkend en om de resultaten te kunnen anonimiseren. De gegevens in het uiteindelijke transcript zijn niet naar de respondent te herleiden.

De interviewtranscripten zijn vervolgens ingevoegd in het kwalitatieve data-analyse programma Atlas.ti. De analysetechnieken thematische en open codering zijn gebruikt met als doel de informatie op topic te kunnen clusteren en een antwoord te kunnen geven op de gestelde onderzoeksvragen. Dat houdt in dat enerzijds gebruik is gemaakt van thematische codes die gebaseerd zijn op de topiclijsten uit Bijlage 1 en 2 (bijvoorbeeld 'T_Prak_uitv_sterke punten' en 'T_Prak_uitv_verbeterpunten', waarmee de sterke en verbeterpunten volgens professionals in kaart werden gebracht) en anderzijds van open codes voor alle overige relevante data (zoals O_Cr_verhaalbaarheid en O_Sr_schademaatregel, waarmee informatie over de verhaalbaarheid in de civielrechtelijke procedure en de schademaatregel in het strafrecht werd geclusterd). De quotes zijn per code opgevraagd en op basis daarvan zijn de resultaten geschreven.

2.3.2 Deskresearch

Daarnaast is gebruik gemaakt van deskresearch om zicht te krijgen op zowel de praktische uitvoering alsmede de juridische grondslag van de civielrechtelijke afdoening van online fraude. Deskresearch verwijst naar het verzamelen en analyseren van secundaire data, ofwel gegevens die reeds beschikbaar zijn. Te denken valt aan voorgaande onderzoeken, rapporten en jaarverslagen. In het huidige onderzoek is ervoor gekozen in ieder geval eerder uitgevoerde onderzoeken, informatie op websites van betrokken

partijen, kamerstukken en jurisprudentie in de analyses mee te nemen. Hieronder volgt een uitvoerige beschrijving van de wijze waarop deze data is verzameld en geanalyseerd.

Eerder onderzoek, websites van betrokken partijen en kamerstukken

Via de databases *Google* en *Google Scholar* is bestaande informatie gezocht over de civielrechtelijke afdoening van online fraude. Ten eerste werd gezocht naar (de websites van) de volgende organisaties: Politie Nederland, het Openbaar Ministerie, de rechtspraak, rechtsvertegenwoordigers waaronder incassobureaus, gerechtsdeurwaarders, advocatenkantoren, rechtsbijstandsverzekeraars, de Consumentenbond, de Fraudehelpdesk, Slachtofferhulp Nederland, banken, Betaalvereniging Nederland, Payment Service Providers, Marktplaats en de (Rijks)overheid. Om meer inzicht te verkrijgen in de praktische uitvoering en de juridische grondslag, werden – gecombineerd met de zoekoperator ‘AND’ – de volgende zoektermen gehanteerd: ‘privaatrecht’, ‘civiel recht’, ‘civiel’, ‘civiele afdoening’, ‘alternatief’, ‘alternatieve afdoening’, ‘aansprakelijkheid(sstelling)’, ‘directe aansprakelijkheid(sstelling)’, ‘fraude’, ‘online fraude’, ‘niet-bancair’, ‘niet-bancaire fraude’, ‘procedure (begunstigde) niet-bancaire fraude’, ‘wet’, ‘wettelijke grondslag’, ‘juridische grondslag’, ‘juridische analyse’, ‘gegevens(uitwisseling, -deling, -levering, -verstrekking)’ en ‘gemachtigde’. Verder is gedurende het schrijfproces informatie over specifieke onderwerpen en/of wet- en regelgeving gezocht, bijvoorbeeld wanneer een onderwerp op basis van de interviews nog niet voldoende duidelijk was. Te denken valt aan ‘schuldhulpverlening’, ‘-sanering’ en ‘hardheidsclausule.’

Jurisprudentie

In dit onderzoek zijn rechtbankverslagen verzameld en geanalyseerd met voornamelijk als doel inzicht te krijgen in de juridische grondslag van de civielrechtelijke afdoening van online fraude. Zo kunnen rechtbankverslagen feitelijke en nuttige informatie opleveren over de juridische grondslag van deze afdoening (deelvraag f). Een tweede doel van het verzamelen en analyseren van de rechtbankverslagen was het verkrijgen van meer inzicht in de praktische uitvoering van de civielrechtelijke afdoening. Zo geven rechterlijke uitspraken ook inzicht in het verloop van de rechtsprocedure, het type criminaliteit waarvan iemand slachtoffer is geworden, feiten en omstandigheden rondom deze criminaliteitsvorm, eventuele stappen die slachtoffers voorafgaand aan de rechtsprocedure ondernomen hebben en welke partijen hierbij betrokken waren of hen hiernaar doorverwezen (deelvraag a t/m e).

Voor het verzamelen van de rechtbankverslagen is gebruik gemaakt van rechtspraak.nl, een website waarop informatie over procedures bij Nederlandse rechtszaken, uitspraken en de organisatie van de rechtspraak te vinden is (de Rechtspraak, 2023). Een eerste selectie in rechtbankverslagen is dus gemaakt op basis van beschikbaarheid: door in deze database naar rechtbankverslagen op zoek te gaan, kon slechts gebruik worden gemaakt van *gepubliceerde* uitspraken. Niet-gepubliceerde uitspraken bleven uit het zicht van de onderzoekers. Een tweede selectie werd gemaakt op basis van het rechtsgebied. In de verzameling werden alleen civielrechtelijke uitspraken meegenomen. Er werd geen selectie gemaakt op basis van de publicatiedatum of instantie die de uitspraak deed.

Op rechtspraak.nl werden verschillende zoektermen ingevoerd, gericht op de fraudevorm, rol van de begunstigde rekeninghouder en het medium waarop online fraude kan. Meer specifiek is gezocht op ‘online fraude’, ‘Whatsappfraude’, ‘Whatsapp-fraude’, ‘WhatsAppfraude’, ‘vriend-in-nood’, ‘VIN’, ‘aankoopfraude’, verkoopfraude’, ‘Marktplaatsfraude’, ‘Marktplaats-fraude’, ‘Marktplaats’, ‘webshop’,

‘webshop-fraude’, ‘handelsplaats’, ‘handelsplaatsfraude’, ‘Whatsapp’, ‘phishing’, ‘geldezel’, ‘money mule’, ‘katvanger’ en ‘onverschuldigde betaling’. Met als doel het resultaat tot relevante artikelen te beperken, zijn deze woorden gecombineerd ingevoerd met behulp van de zoekoperator ‘AND’, zoals ‘online fraude AND Marktplaats’.

Het invoeren van deze zoekopdrachten leverde in totaal een groot aantal uitspraken op (N=127). Om die reden is ervoor gekozen een eerste selectie uit te voeren op basis van relevantie. Hiervoor is de inhoudsindicatie van de uitspraak gelezen. Deze selectie leverde 31 relevante uitspraken op, welke in pdf-format zijn ingevoerd in het kwalitatieve data-analyse programma Atlas.ti. Hierin zijn de uitspraken twee keer geheel gelezen en nogmaals beoordeeld op basis van relevantie. Uiteindelijk bleek dat meer dan de helft van de uitspraken van de selectie kon worden uitgesloten, omdat hierin geen sprake was van de (civielrechtelijke) afdoening van online fraude. In deze zaken werd bijvoorbeeld een bank gevorderd tot verwijdering van persoonsgegevens uit het Intern en/of Extern Verwijzingsregister – waarin eisers zijn opgenomen wegens betrokkenheid bij (online) fraude⁶ –, wordt gevorderd om toe te staan een ander in vrijwaring op te roepen⁷ of wordt gevorderd voor recht te verklaren dat een bank haar zorgplicht heeft geschonden en om die reden schadeplichtig is.⁸ Hoewel deze uitspraken relevante informatie over (de modus operandi van) online fraude kunnen opleveren, ontbreekt het in dergelijke uitspraken aan informatie over terugvordering van schade. Uitspraken die dermate afwijken van de mogelijkheid om de onderzoeksvragen te beantwoorden, zijn daarom alsnog van de analyse uitgesloten. Uiteindelijk zijn 12 uitspraken in de analyse meegenomen. Deze uitspraken zijn gedaan in de periode van 14 januari 2010 tot en met 13 juli 2023, bij in totaal tien verschillende instanties (waaronder een gerechtshof en acht rechtbanken). Een overzicht van de geanalyseerde uitspraken is te vinden in Bijlage 3.

Ook in dit geval zijn de analysetechnieken thematische codering en open codering gebruikt met als doel de informatie op topic te kunnen clusteren en een antwoord te kunnen geven op de gestelde onderzoeksvragen. De thematische codes zijn hierbij gebaseerd op de desbetreffende onderzoeksvragen (waaronder ‘T_fraudevorm’, en ‘T_betrokken partijen’). Om te kunnen achterhalen welke antwoorden op de onderzoeksvragen mogelijk zelf uit de data naar voren komen, is alle overige relevante informatie voorzien van een open code. Deze open codes zijn bijvoorbeeld gebaseerd op de rechtsoverweging (‘O_feiten’, ‘O_vordering’, ‘O_verweer’, ‘O_beslissing’) of op de rechtsgrond van het verweer (denk aan ‘O_onrechtmatige daad’ en ‘O_onverschuldigde betaling’). Opnieuw zijn de codes per code opgevraagd zodat op basis hiervan de resultaten geschreven konden worden.

2.3.3 Juridische toetsing

Ten derde is een externe juridische toetsing uitgevoerd door advocatenkantoor Nysingh Advocaten & Notarissen. Hierin werden bepaalde privacyrechtelijke aspecten getoetst die een rol spelen bij de pilot ‘Directe Aansprakelijkheid’ van de politie. De uitvoering van deze pilot komt uitvoeriger aan bod komt in paragraaf 3.3. Kortweg verstrekt de politie binnen deze pilot de NAW-gegevens en geboortedata van verdachte rekeninghouders op verzoek van slachtoffers aan externe partijen, zoals gerechtsdeurwaarders. Deze partijen gebruiken deze gegevens vervolgens om de verdachte rekeninghouder civielrechtelijk

⁶ Zie bijvoorbeeld Rb. 's-Gravenhage 21 maart 2021, ECLI:NL:RBSGR:2012:BV9587.

⁷ Zie bijvoorbeeld Rb. Gelderland 26 mei 2020, ECLI:NL:RBGEL:2020:2417.

⁸ Zie bijvoorbeeld Rb. Amsterdam 25 april 2021, ECLI:NL:RBAMS:2021:1694.

aansprakelijk stellen. Specifiek werd getoetst in hoeverre het verwerken en verstrekken van deze gegevens door de politie rechtmatig is.

2.4 Ethische toetsing en datamanagement

Een verzoek tot toetsing van de ethische aspecten van dit onderzoek is voorgelegd aan en goedgekeurd door de Ethische Adviescommissie van de Haagse Hogeschool om te waarborgen dat dit onderzoek op een verantwoorde wijze wordt uitgevoerd.

De interviews zijn opgenomen met een *encrypted* audiorecorder. De audiobestanden zijn opgeslagen 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. De audiobestanden zijn geüpload in Amberscript, zijnde online transcriptiesoftware. Zowel de omgeving in Research Drive als in Amberscript was uitsluitend beschikbaar voor de onderzoekers van dit onderzoek. Na het controleren en anonimiseren van de transcripten zijn de audiobestanden van de recorder verwijderd en de transcripten opgeslagen in Research Drive. De data zullen in overeenstemming met de afspraken rondom het doen van wetenschappelijk onderzoek gedurende een periode van tien jaar worden bewaard.

3. Resultaten: Praktische uitvoering

Op basis van deskresearch en interviews met betrokken partijen is onderzocht hoe de civielrechtelijke afdoening van online fraude in de praktijk wordt vormgegeven. Het blijkt dat er voor slachtoffers van online fraude uiteenlopende stappen mogelijk zijn met het oogmerk op het opstarten van een civielrechtelijke procedure. Deze stappen kunnen opgedeeld kunnen worden in verschillende routes (zie Figuur 1 voor een overzicht). Om die reden is deze paragraaf ingedeeld op basis van de belangrijkste routes voor het starten van een civielrechtelijke procedure, namelijk de route via de betaaldienstverlener (paragraaf 3.1), via de civiele rechtsvertegenwoordiger (3.2) en via de politie (3.3). Vervolgens komt de civielrechtelijke procedure zelf aan bod (3.4). Elke paragraaf geeft daarmee (gedeeltelijk) antwoord op de onderzoeksvragen. Zo wordt binnen elke route beschreven welk doel wordt beoogd, voor welke vormen van online fraude de route beschikbaar is, welke stappen slachtoffers dienen te doorlopen, welke organisaties hierbij betrokken zijn, wat hun rol en belang is, of zij voorlichting geven en zo ja, waaruit deze voorlichting bestaat en op welke doelgroep deze is gericht (deelvraag a t/m e). Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een resumé (3.5).

3.1 Route via de betaaldienstverlener

De eerste route die ertoe kan leiden dat slachtoffers van online fraude een civielrechtelijke procedure starten, begint bij de betaaldienstverlener.⁹ Iedereen die vermoedt slachtoffer te zijn geworden van online fraude, kan direct contact opnemen met de betaaldienstverlener die de betaalopdracht mogelijk heeft gemaakt. Te denken valt aan de bank waar hij of zij bankiert, zijn of haar creditcardmaatschappij of de betrokken Payment Service Provider (PSP). Betaaldienstverleners zijn bereikbaar via een algemeen telefoonnummer, specifieke fraude-afdeling en/of alarmnummer. Het is volgens een van de respondenten uit de financiële sector (FIN3) aan de betaaldienstverlener om te bepalen op welke wijze zij slachtoffers van online fraude te woord staan.

In hoeverre een betaaldienstverlener iets voor de betreffende persoon kan betekenen, is afhankelijk van meerdere factoren. In de eerste plaats is het de vraag of het geld al is overgeschreven en zo ja, waarheen. Twee respondenten (CVR2, FIN1) geven aan dat indien het geld nog niet is overschreven het mogelijk is dat de betaaldienstverlener de overboeking kan voorkomen door het geld te bevriezen – ofwel ‘on hold’ te zetten – zodat het door de ontvangende partij (nog) niet kan worden opgenomen. In sommige gevallen gebeurt dit standaard, bijvoorbeeld wanneer iemand bij een aankoop via Marktplaats gebruikmaakt van de optie ‘betalen met Kopersbescherming’ (Marktplaats, 2024). Het is ook mogelijk dat de betaaldienstverlener op een (of meerdere) ongebruikelijke transactie(s) stuit en deze in het kader van het anti-witwas en terrorismefinancieringsbeleid (al dan niet automatisch) vasthoudt. In dat geval zal volgens respondent FIN1 worden onderzocht of daadwerkelijk sprake is van fraude. Is dit het geval, dan kan het geld worden teruggestort naar de rechtmatige eigenaar.

Wanneer het geld wél is overgeschreven en de uitgevoerde betaling onherroepelijk is geworden, kunnen betaaldienstverleners het geld niet terugboeken. Volgens een van de geïnterviewde civiele rechts-

⁹ Betaaldienstverleners kunnen banken, betaalinstanties en elektronischgeldinstellingen zijn.

vertegenwoordigers (CRV2) kan de betaaldienstverlener van de betaler wel een terugbetalingsverzoek uitzetten bij (de betaaldienstverlener van) de begunstigde rekeninghouder (degene die het geld uit de online fraude heeft verkregen). Via de zogenoemde *'Request for Recall'* is het aan de begunstigde betaaldienstverlener in afstemming met de rekeninghouder of aan dit verzoek wordt voldaan.

Uit deskresearch blijkt dat het middels de Procedure Onverschuldigde Betalingen (POB) voor banken inderdaad mogelijk is om een terugbetalingsverzoek uit te zetten bij (de betaaldienstverlener van) de begunstigde rekeninghouder, echter is deze bedoeld voor de situatie dat per vergissing geld wordt overgeboekt naar een niet-beoogd rekeningnummer. De ervaring leert dat indien sprake is van fraude het geld snel wordt opgenomen of naar het buitenland wordt overgeboekt.¹⁰

Het annuleren van de betaalopdracht of (verzoek tot) terugstorten is dus niet altijd mogelijk of succesvol. Afhankelijk van het type fraude kunnen slachtoffers in aanmerking komen voor een (gedeeltelijke) vergoeding van de schade. Een belangrijk onderscheid dat hierbij wordt gemaakt, is dat tussen bancaire en niet-bancaire fraude. Bij bancaire fraude nemen criminelen de controle van de betaal mogelijkheden van een slachtoffer over. Bij niet-bancaire fraude is sprake van de situatie dat een slachtoffer onbewust of onder valse voorwendsels zélf de betaling aan de fraudeur heeft uitgevoerd. Fraude via een online handelsplaats of met een vals betaalverzoek zijn voorbeelden van niet-bancaire fraude.¹¹ Een belangrijke factor voor het vergoeden van de schade door banken is daarmee of het slachtoffer de betalingsopdracht zelf heeft geïnitieerd. Waar banken de schade van bancaire fraude grotendeels vergoeden, mits het slachtoffer niet grof nalatig is geweest¹² (zo stelt ook respondent FIN3), doen zij dat niet voor niet-bancaire fraude.^{13,14} Een uitzondering hierop is *spoofing* in de vorm van bankhelpdesk-fraude, waarvoor een coulancekader bestaat dat met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2020 wordt toegepast.¹⁵

Voor slachtoffers van niet-bancaire fraude anders dan bankspoofing staat een andere route open. Sinds 4 januari 2021 bestaat de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF). Deze procedure – in Figuur 1 in groen weergegeven – ontstond op verzoek van toenmalig Minister Grapperhaus. Het doel is om benadeelden in de gelegenheid te stellen om, onder voorwaarden en met inachtneming van privacywetgeving, met de (vermeende) fraudeur in contact te kunnen komen zodat zij in staat zijn om zelf civielrechtelijke actie tegen de (vermeende) fraudeur te ondernemen.¹⁶

¹⁰ Kamerstukken II 2018/19, 29 911, nr. 237, p 4.

¹¹ Kamerstukken II 2018/19, 29 911, nr. 237, p 1-2.

¹² Bancaire fraude wordt slechts vergoed indien het slachtoffer heeft gehandeld overeenkomstig de zogenaamde uniforme veiligheidsregels, die zich richten op het veilig omgaan door de klant met elektronisch bankieren en betalen. Het gaat bijvoorbeeld om het geheim houden van beveiligingscodes, het ervoor zorgen dat een bankpas niet door een ander wordt gebruikt en de beveiliging van de apparatuur die gebruikt wordt voor bankzaken (Kamerstukken II 2018/19, 29 911, nr. 237, p 2).

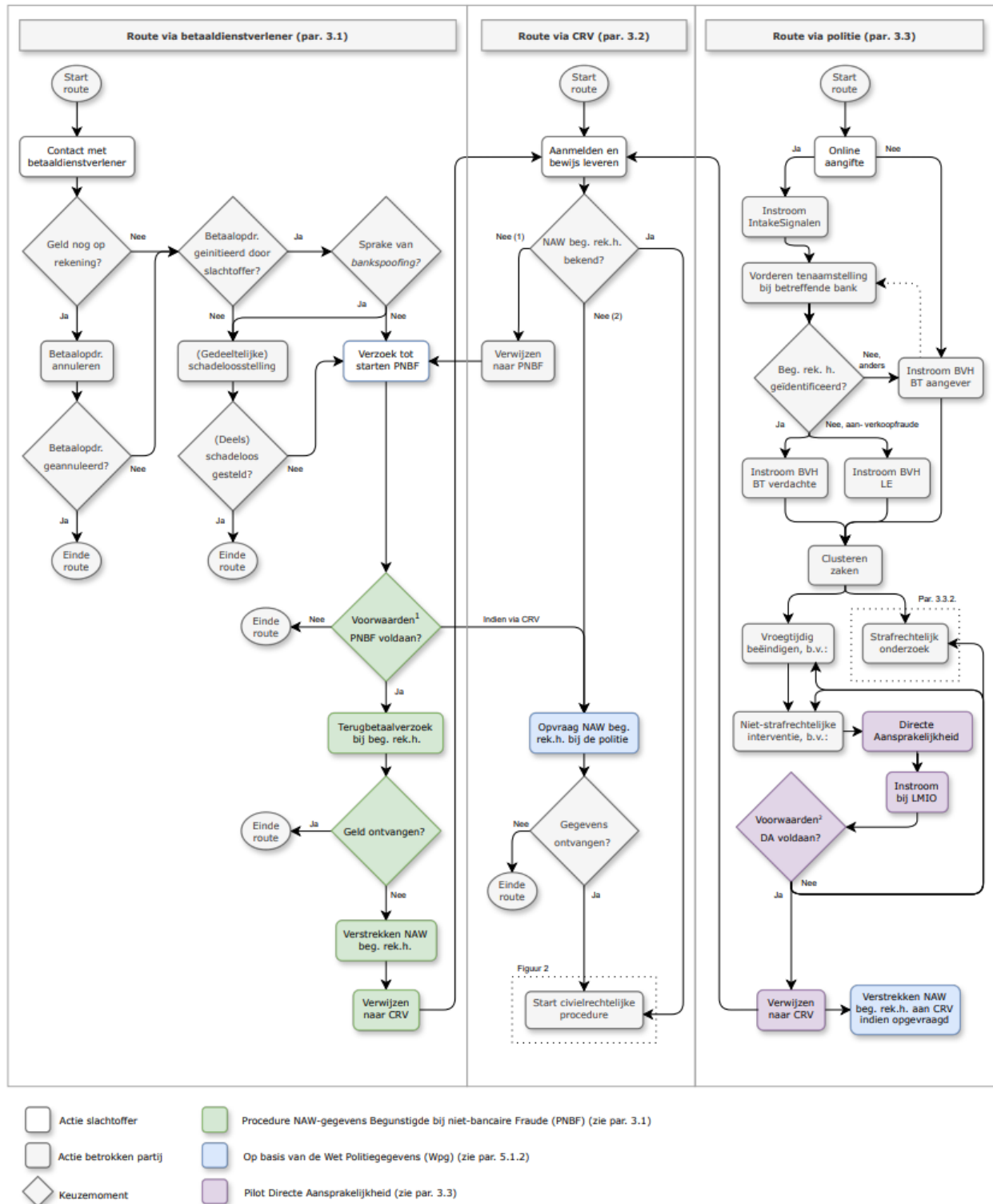
¹³ Kamerstukken II 2018/19, 29 911, nr. 237, p 1-2.

¹⁴ Volgens de Consumentenbond (2023b) werkt de Europese Commissie aan een nieuwe wet voor betaaldiensten. In het wetsvoorstel staat dat banken en andere betaalrekeningaanbieders verplicht zijn om slachtoffers van bankhelpdeskfraude te compenseren naar het voorbeeld van het Nederlandse coulancekader (FIN3).

¹⁵ Slachtoffers komen in aanmerking voor compensatie als sprake is van misbruik van de naam en/of het telefoonnummer van de eigen bank, als het een niet-zakelijke klant betreft en op voorwaarde dat het slachtoffer aangifte heeft gedaan bij de politie. Uitgangspunt is dat slachtoffers 100 procent van de schade vergoed krijgen, tenzij het slachtoffer medeplichtig is aan fraude, al eerder een vergoeding heeft gehad bij dezelfde bank, als het slachtoffer onvoldoende meewerkt aan het fraudeonderzoek van de bank of als geen sprake was van een redelijk en billijk niveau van oplettendheid van de klant. Voor meer informatie en/of een definitie van *spoofing* en bankhelpdeskfraude Kamerstukken II 2020/21, 29 911, nr. 314, p. 1 en 4.

¹⁶ Kamerstukken II 2020/21, 28 684, nr. 638.

Figuur 1. Overzicht mogelijke routes voor slachtoffers van online fraude



¹ Voorwaarden Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF) worden besproken in paragraaf 3.1.

² Voorwaarden Directe Aansprakelijkheid (DA) worden besproken in paragraaf 3.3.

De PBNF is bindend voor alle betaaldienstverleners die lid zijn bij Betaalvereniging Nederland. Dit betreft ten minste vijftig Nederlandse banken, betaalinstellingen en elektronischgeldinstellingen (Betaalvereniging Nederland, 2023b). Een respondent uit de financiële sector benoemt wel dat leden vrijwillig lid zijn van de Betaalvereniging en de PBNF hiermee niet afdwingbaar is. De PBNF wordt uitgevoerd ter bescherming van de consument. Slachtoffers kunnen informatie over deze procedure vinden op de websites van consumenten- en slachtofferorganisaties. Andere partijen, waaronder de politie, Slachtofferhulp Nederland en bepaalde betaaldienstverleners benoemen de PBNF op hun website, verwijzen slachtoffers hierbij door naar eerdergenoemde websites of leggen uit hoe de procedure werkt.¹⁷

De PBNF stelt slachtoffers van online fraude onder bepaalde voorwaarden (Tabel 3) in staat om kosteloos door de betaaldienstverlener een terugstortverzoek naar de begunstigde rekeninghouder te laten sturen. Indien terugbetaling ondanks het verzoek van de betaaldienstverlener niet binnen drie weken geschiedt en aan de voorwaarden is voldaan, kunnen slachtoffers de NAW-gegevens (naam, adres, woonplaats) van de begunstigde rekeninghouder ontvangen. Er kan echter niet gegarandeerd worden dat deze gegevens juist zijn, omdat betaaldienstverleners alleen over adresgegevens beschikken zoals deze door de klant zelf zijn opgegeven (Betaalvereniging Nederland, 2023a).

Tabel 3. Voorwaarden PBNF

	Oplichting na een aankoop bij een online nepverkoper of -webwinkel	Oplichting met een vals tekstbericht of telefoontje
1	Degene is opgelicht en heeft betaald voor een aankoop bij iemand die diegene verder niet kent (bijv. via Marktplaats, Facebook of een nepwebwinkel).	Degene is opgelicht met een tekstbericht (bijv. via e-mail, sms of Whatsapp) of aan de telefoon en heeft betaald aan een persoon of bedrijf dat diegene verder niet kent.
2	Degene heeft betaald maar de verkoper heeft niets geleverd of opzettelijk iets heel anders (met minder waarde) geleverd.	Degene heeft betaald zonder dat diegene daar iets voor terugkrijgt (bijv. voor een gift aan iemand die zich voordeed als zijn/haar kind of voor een valse factuur of aanmaning, zogenaamd van de overheid).
3	Er is geprobeerd de betaling terug te krijgen van de oplichter of via een handelsplatform, maar dat is niet gelukt.	Er is geprobeerd om de betaling terug te krijgen van de oplichter, maar dat is niet gelukt.
4	Degene heeft betaald via zijn of haar bank, naar het IBAN van de oplichter, met een overboeking of een mobiel betaalverzoek (bijv. met een Tikkie).	
5	De betaling aan de oplichter is niet ouder dan 13 maanden.	
6	Het IBAN van de opdrachtgever en van de oplichter zijn beide Nederlands.	
7	Het is niet mogelijk de NAW van de oplichter op een andere manier op te zoeken of op te vragen.	
8	Van de oplichting is aangifte gedaan via de website van de politie en van deze aangifte is een kopie met de betaaldienstverlener gedeeld.	
9	De opdrachtgever heeft op de website 'Controleer verkoopgegevens' van de politie een waarschuwing over het IBAN van de oplichter gekregen en hiervan een schermafbeelding gemaakt. ¹⁸	

¹⁷ Zie bijvoorbeeld Betaalvereniging Nederland (2023a), Consumentenbond (2023a), Slachtofferhulp Nederland (2024), Fraudehulpdesk (2024), Politie (2024), ING (2024) en Rabobank (2024).

¹⁸ Zie <https://www.politie.nl/aangifte-of-melding-doen/controleer-handelspartij.html>.

De voorwaarden die betaaldienstverleners aan de PNBf verbinden zijn afhankelijk van het soort online oplichting waarvan iemand slachtoffer is geworden. Volgens Betaalvereniging Nederland (2023a) zijn er twee soorten oplichting waarbij het voor slachtoffers mogelijk is om de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder te ontvangen, namelijk bij oplichting na een aankoop bij een online nepverkoper of nepwebwinkel en oplichting met een vals tekstbericht of telefoontje, waarbij is betaald zonder daar iets voor terug te krijgen (bijvoorbeeld voor een gift aan een (nep)vriend). De Betaalvereniging beschrijft welke voorwaarden in beide gevallen worden gesteld. Deze voorwaarden zijn weergegeven in Tabel 3.

De waarschuwing over het IBAN van de (vermeende) oplichter (voorwaarde 9) dient als bewijs te worden aangeleverd omdat vereist is dat bij aankoopfraude sprake is van meerdere aangiften tegen de begunstigde rekeninghouder alvorens de NAW-gegevens verstrekt zullen worden.

Naast de formele voorwaarden zoals hierboven weergegeven, kwam uit een interview met twee professionals uit de financiële sector naar boven dat betaaldienstverleners voorafgaand aan het opstarten van de PNBf onderzoek uitvoeren naar zowel degene die het verzoek indient als degene die zal worden verzocht het geld terug te betalen. Bestaat na een gebalanceerde afweging het vermoeden dat de ontvanger van het geld een geldezel betreft – iemand die al dan niet bewust zijn of haar bankrekening heeft uitgeleend waarna deze wordt gebruikt voor criminele doeleinden – kan de betaaldienstverlener er voor kiezen de PNBf niet op te starten. Een dergelijk vermoeden kan volgens respondent FIN2 ontstaan op basis van afwijkende transactiepatronen of een bezwaar van de begunstigde rekeninghouder. Zo kan iemand die een brief van zijn of haar betaaldienstverlener ontvangt bijvoorbeeld tijdig melden dat hij of zij slachtoffer is geworden van identiteitsfraude. Of en op welke wijze betaaldienstverleners een dergelijk onderzoek uitvoeren, kan echter per betaaldienstverlener verschillen. Tot op heden is niet bekend in hoeveel gevallen de PNBf om bovenstaande reden niet wordt opgestart.

Betaalvereniging Nederland (2023c) geeft aan dat slachtoffers de NAW-gegevens uitsluitend mogen gebruiken om de financiële schade terug te eisen middels een civielrechtelijke procedure. Ook de Fraudehelpdesk (n.b.) benadrukt met klem aan slachtoffers geen ‘eigen rechter’ te gaan spelen omdat er in deze fase van de procedure nog geen strafrechtelijk onderzoek is gedaan en daarmee nog niet zeker is dat de ontvanger van het geld de daadwerkelijke fraudeur is. Het kan zoals gezegd namelijk ook een geldezel betreffen of de begunstigde kan zelf slachtoffer zijn van identiteitsfraude. Voor de civielrechtelijke procedure dienen slachtoffers een civiele rechtsvertegenwoordiger in te schakelen. Deze kan vervolgens een civielrechtelijke procedure starten (zie paragraaf 3.4 voor meer informatie).

De route via de betaaldienstverlener kan eindigen met een geannuleerde betaalopdracht, een geslaagd verzoek tot terugbetaling, schadeloosstelling of verstrekking van de NAW-gegevens. Het succes van deze stappen is afhankelijk van onder meer twee vragen, namelijk of het geld al naar de ontvangende rekening is overgeschreven en of het slachtoffer de betaalopdracht al dan niet zelf heeft geïnitieerd. De route kan echter ook eindigen met een afwijzing in al deze stappen, bijvoorbeeld wanneer het verzoek tot het starten van de PNBf niet voldoet aan een van de voorwaarden uit Tabel 3 of wanneer de betaaldienstverlener om andere reden het PNBf-verzoek afwijst. Voorbeelden van dergelijke redenen zijn dat, zoals eerder beschreven, de ontvangende partij een geldezel is of de betaaldienstverlener überhaupt niet meewerkt aan een dergelijk verzoek omdat deze bijvoorbeeld niet als lid is aangesloten bij de Betaalvereniging Nederland. Wanneer slachtoffers de NAW-gegevens wel ontvangen, krijgen zij zoals gezegd te horen dat zij deze gegevens uitsluitend mogen gebruiken voor een civielrechtelijke procedure en dat zij, om deze procedure te starten, zich dienen aan te melden bij een civiele

rechtsvertegenwoordiger. Ongeacht hoe de route voor slachtoffer is geëindigd, staat het, tot slot, slachtoffers altijd vrij om (alsnog) op eigen initiatief contact op te nemen met een civiele rechtsvertegenwoordiger (zie voor meer informatie paragraaf 3.2).

3.2 Route via de civiele rechtsvertegenwoordiger

Slachtoffers kunnen zich ook rechtstreeks bij een civiele rechtsvertegenwoordiger (CRV) melden. Er zijn verschillende civiele rechtsvertegenwoordigers die slachtoffers van online fraude bijstaan, namelijk advocaten, incassobureaus, gerechtsdeurwaarders en rechtsbijstandsverzekeraars. Vertegenwoordigers die slachtoffers van online fraude bijstaan, maken dit bekend via bijvoorbeeld de eigen website of de media.¹⁹ Wanneer een slachtoffer zich bij een van deze vertegenwoordigers aanmeldt, wordt een (online) dossier opgemaakt. Het slachtoffer dient bewijsmateriaal aan te leveren, zoals het proces-verbaal van aangifte, een schermafbeelding van de betreffende overboeking, de conversatie die online is gevoerd met de oplichter, de overeenkomst die in het geval van een aankoop is opgesteld en/of de ingebrekestelling die bij een gebrek aan levering is verstuurd.

De vertegenwoordiger stelt in de eerste plaats vast of de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder al in het dossier zijn opgenomen. Een van de respondenten (CRV2) geeft aan dat het slachtoffer ook zonder het doorlopen van de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF, zie paragraaf 3.1) over de gegevens van de rekeninghouder kan beschikken. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren wanneer een slachtoffer van aankoopfraude de adresgegevens al verkreeg met een *track- & trace* of wanneer de aankoop werd gedaan bij een webshop en de gegevens te achterhalen zijn uit de overeenkomst of een KvK-uittreksel. In het geval de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder bekend zijn, kan de rechtsvertegenwoordiger hiermee de civielrechtelijke procedure starten.

Wanneer deze gegevens niet bekend zijn, wordt getracht deze alsnog te verkrijgen. Uit de interviews (CRV1 t/m CRV4) blijkt dat slachtoffers hiervoor worden doorverwezen naar de PNBF. In dat geval vraagt het slachtoffer de NAW-gegevens dus zelf op bij de betaaldienstverlener, waarna hij of zij deze deelt met de civiele rechtsvertegenwoordiger en een civielrechtelijke procedure kan worden gestart (zie paragraaf 3.4). Het komt voor dat rechtsvertegenwoordigers de communicatie van het slachtoffer met de betaaldienstverlener overnemen en de PNBF als het ware voor hen uitvoeren, zo leggen CRV2 en CRV4 uit.

Het is echter ook mogelijk dat het slachtoffer niet voldoet aan de voorwaarden die de PNBF stelt. In dat geval heeft een civiele rechtsvertegenwoordiger op basis van de Wet Politiegegevens (Wpg) en het daarop gebaseerde Besluit politiegegevens (Bpg) nog de mogelijkheid om de NAW-gegevens op te vragen bij en te verkrijgen van de politie (zie paragraaf 5.1.2 voor meer informatie). Wanneer via deze weg alsnog de NAW-gegevens verkregen zijn, kan de civielrechtelijke procedure in gang worden gezet (paragraaf 3.4).

¹⁹ Zie bijvoorbeeld Radar (2022).

3.3 Route via de politie

Een derde route voor slachtoffers start middels het doen van (online) aangifte bij de politie (Figuur 1). Slachtoffers zetten hiermee een strafrechtelijk traject in gang. Deze paragraaf beschrijft dat er binnen een strafrechtelijk traject twee routes zijn die kunnen leiden tot een civielrechtelijke aansprakelijkheidsstelling. Ten eerste kan er binnen de strafrechtelijke route onder voorwaarden voor worden gekozen om het slachtoffer door te verwijzen naar een civiele rechtsvertegenwoordiger (paragraaf 3.3.1). Daarnaast kan het civiel recht een rol spelen binnen de strafrechtelijke route doordat het slachtoffer zich als benadeelde partij voegt in het strafproces (3.3.2).

3.3.1 Verwijzing door politie naar civiele rechtsvertegenwoordiger

In Nederland kan op verschillende manieren en via verschillende kanalen aangifte worden gedaan. Afhankelijk van het type delict waarvan iemand slachtoffer is geworden, kan aangifte worden gedaan via internet, telefonisch, op het politiebureau of op de locatie waar het delict heeft plaatsgevonden (zoals op straat na een verkeersongeval of thuis na een inbraak). De procedure voor de doorstroom van online aangiften verschilt volgens respondenten (POL3, POL5) van aangiften die via andere kanalen instromen. Voor aangiften die via andere kanalen dan online worden opgenomen, geldt dat deze in de regel worden doorgezet naar het basisteam (BT) in de woonplaats van de aangever (POL3). Hierbij vindt geen automatische routing plaats.

Online aangiften stromen daarentegen gecentraliseerd binnen in 'IntakeSignalen', een applicatie die de Landelijke Eenheid (LE) gebruikt om de online aangiften te beoordelen en te verwerken. Een van de respondenten (POL5) legt uit dat in het geval er een Nederlands IBAN-nummer in de online aangifte is opgenomen, de tenaamstelling op grond van artikel 126nc van het Wetboek van Strafvordering (Sv) wordt gevorderd in het Verwijzingsportaal Banken. Wanneer de rekeninghouder geïdentificeerd kan worden, wordt de online aangifte (deels) geautomatiseerd gerouteerd naar het incidentregistratiesysteem Basisvoorziening Handhaving (BVH) van het basisteam in de woonplaats van de verdachte. Bij een gebrek aan een identificeerbare rekeninghouder komt de aangifte op eenzelfde wijze terecht in de BVH van het basisteam van de aangever. Het laatste geldt tot op heden nog niet voor aangiften van online aan- en verkoopfraude: deze stromen vooralsnog binnen in de BVH van de Landelijke Eenheid (POL5).

Vervolgens is van belang dat de aangiften worden geclusterd. Het clusteren van aangiften maakt het onder meer mogelijk om (netwerk)analyses uit te voeren en creëert hiernaast een vorm van eigenaarschap, waardoor kan worden voorkomen dat taken dubbel of ongestructureerd worden uitgevoerd (Hoorweg & Smallenbroek, 2022). Een belangrijk knelpunt in de aanpak van online criminaliteit – waaronder online fraude – ontstaat namelijk doordat deze criminaliteitsvorm niet aan grenzen gebonden is (Ruiter *et al.*, 2023). Aangiften stromen zoals gezegd mogelijk ook binnen in de eenheid van de woonplaats van de aangever, hetgeen zeker in het geval van online criminaliteit niet noodzakelijkerwijs de plaats is vanuit waar de dader opereert. Het komt bij online criminaliteit namelijk geregeld voor dat één dader tegelijkertijd op meerdere plaatsen slachtoffers maakt.

De clustering kan op verschillende manieren plaatsvinden. Respondent POL3 legt uit dat, wanneer een aangifte op basis van een rekeningnummer met tenaamstelling wordt gerouteerd naar een basisteam, de eerste twee aangiften nog niet aan het basisteam worden getoond. Hiervoor is gekozen om te

voorkomen dat elke aangifte individueel moet worden beoordeeld en clusters van aangiften hierdoor over het hoofd worden gezien. Binnen het basisteam hoeft pas een besluit te worden genomen op basis van meerdere aangiften, omdat bijvoorbeeld één aangifte tegen een rekeninghouder mogelijk nog civielrechtelijk (en niet strafrechtelijk) zou kunnen zijn. Wanneer het bij te weinig aangiften blijft, worden deze zaken na zes maanden automatisch vroegtijdig beëindigd (POL3).

Daarnaast is, om tegemoet te komen aan de wens om online criminaliteitszaken niet enkelvoudig te benaderen maar te clusteren, het Landelijk Meldpunt Internetoplichting (LMIO) opgericht (Ruiter *et al.*, 2023). Het LMIO is een afdeling van de Nederlandse Politie dat verantwoordelijk is voor de intake, analyse en veredeling van aangiften van online handelsfraude. Het LMIO heeft zicht op de informatie uit online aangiften van online aan- en verkoopfraude. Dat zijn er jaarlijks zo'n 40.000 tot 50.000 (POL3). Het LMIO clustert en analyseert deze informatie hoofdzakelijk met als doel het criminele netwerk achter de rekeninghouder in kaart te brengen. Indien het LMIO zicht heeft op een cluster van aangiften tegen dezelfde rekeninghouder, wordt deze informatie, de zogeheten 'oplichterslijst', gedeeld op een interne pagina van het LMIO (POL5). In samenspraak met het Openbaar Ministerie (OM) hebben basisteams vervolgens enerzijds de mogelijkheid om een strafrechtelijk onderzoek in te stellen (paragraaf 3.3.2). Anderzijds kunnen zaken vroegtijdig beëindigd worden, onder meer omdat niet-strafrechtelijk ingrijpen effectiever wordt geacht. Voorbeelden van niet-strafrechtelijke interventies zijn de waarschuwingsbrief, het stopgesprek en een directe aansprakelijkheidsstelling (POL3, POL5). Een waarschuwingsbrief wordt volgens respondent POL5 ingezet bij een maximum van drie aangiften, het stopgesprek (al dan niet met de verplichting tot terugbetaling van de schade) wordt uitgevoerd bij maximaal tien aangiften met een maximum schade van €1.000,- of vijftien aangiften met een schade van maximaal €500,-.

De directe aansprakelijkheidsstelling wordt momenteel in pilotvorm toegepast. In 2021 is het LMIO gestart met de pilot Directe Aansprakelijkheid (DA, in Figuur 1 in paars weergegeven), waarbij aan- en verkoopfraude-delicten niet via de strafrechtelijke route maar via de civielrechtelijke weg worden afgedaan. Slachtoffers worden hierbij onder bepaalde voorwaarden gewezen op de mogelijkheid tot het starten van een civielrechtelijke procedure tegen de begunstigde rekeninghouder. Het doel van de pilot is drieledig. Het LMIO wenst met deze werkwijze een bijdrage te leveren aan a) een betekenisvolle afhandeling bij aangevers, b) het ontmoedigen van potentiële daders en c) ontlasting van de (straf)rechtketen (Hoorweg & Smallenbroek, 2022).

De pilot is vanaf 2022 onder de werkingssfeer gebracht van Operatie Centurion – een landelijke aanpak van politie en OM die toeziet op het vergroten van de opvolging van aangiften van veelvoorkomende vormen van online criminaliteit – en gefaseerd uitgevoerd met een drietal eenheden, namelijk Noord-Holland, Limburg en Midden-Nederland. Wanneer een basisteam uit een van deze eenheden concludeert dat aan de voorwaarden is voldaan en besluit de interventie toe te passen, wordt het cluster van aangiften doorgezet naar de DA-coördinator van het LMIO. Deze controleert nogmaals of aan de voorwaarden is voldaan. Is dat het geval, dan ontvangt het slachtoffer een brief met daarin een verwijzing naar een van de drie uitvoeringspartijen (civiele rechtsvertegenwoordigers), te weten de Service Organisatie Directe Aansprakelijkheidsstelling (SODA), de Landelijke Associatie van Gerechtsdeurwaarders (LAVG) en Aansprakelijkgesteld Nederland B.V. (laatstgenoemde neemt sinds juni 2023 deel aan de pilot). Nadat het slachtoffer zich heeft aangemeld, vraagt de rechtsvertegenwoordiger de NAW-gegevens en geboortedatum op bij het LMIO. Verstrekking vindt vervolgens plaats op basis van

de Wet Politiegegevens (Wpg) en het daarop gebaseerde Besluit politiegegevens (Bpg) (zie paragraaf 5.1.2), waarna een civielrechtelijke procedure kan worden gestart (zie paragraaf 3.4).

In samenspraak met het OM heeft het LMIO een aantal criteria opgesteld waaraan een cluster moet voldoen om in aanmerking te komen voor afdoening via directe aansprakelijkheid. Zo is vereist dat (Hoorweg & Smallenbroek, 2022):

- sprake is van een strafbaar feit;
- sprake is van meerdere aangiften tegen de verdachte;
- de verdachte meerderjarig is;
- de verdachte een *first offender* is;
- de verdachte geen kwetsbaar subject is (zoals verslaafd, dakloos, niet ingeschreven, et cetera);
- de verdachte geen aangifte heeft gedaan van misbruik van zijn of haar bankpas/-rekening;²⁰
- de verdachte niet voorkomt in het centraal curatele- en bewindregister (CCBR).²¹

Uit de interviews (POL5, FIN2) blijkt dat het vereiste aantal aangiften tegen de verdachte tussentijds is verlaagd, maar het precieze aantal benodigde aangiften wordt niet openbaar bekend gemaakt. Wanneer niet aan bovengenoemde voorwaarden wordt voldaan, zet het LMIO de zaak terug naar het basisteam in de eenheid waar de verdachte woonachtig is. Het basisteam heeft dan de mogelijkheid om alsnog een strafrechtelijk onderzoek te starten of met een andere niet-strafrechtelijke interventie (waarschuwingsbrief of stopgesprek) af te doen. Echter is het wegens capaciteitsgebrek ook mogelijk dat de zaak wordt opgelegd en deze dus geen strafrechtelijk of civielrechtelijk gevolg krijgt.

In een evaluatie van de pilot werd geconcludeerd dat de civielrechtelijke afdoening positief bijdraagt aan een betekenisvolle afhandeling van aangiften van aan- en verkoopfraude via internet. Deze afdoeningswijze leidt volgens de onderzoekers tot positieve reacties onder slachtoffers, waaronder een toegenomen vertrouwen in de politie (Hoorweg & Smallenboek, 2022). Redenen hiervoor zijn de schadeloosstelling, het feit dat de dader wordt aangepakt en de korte doorlooptijd van deze afdoeningswijze. Hoewel de toepassing van de directe aansprakelijkheid niet direct leidt tot ontlasting van de strafrechtketen – er worden hierdoor niet per se minder zaken opgepakt omdat op dat moment sowieso weinig zaken opgepakt werden – stellen de onderzoekers dat hierdoor meer zaken worden opgepakt die anders waren blijven liggen. Of (potentiële) daders door de civielrechtelijke afdoeningwijze worden ontmoedigd, konden de onderzoekers niet vaststellen gezien de (te) korte doorlooptijd van de pilot. Wel wordt gesteld dat uit eerste reacties van daders kan worden afgeleid dat zij tevreden zijn over de afhandeling en blij zijn dat zij de mogelijkheid hebben gekregen om het geld terug te betalen in plaats van een strafrechtelijke procedure te moeten doorlopen (Hoorweg & Smallenbroek, 2022). In hoeverre de doelen behaald worden (een betekenisvolle afdoening bij aangevers, het ontmoedigen van potentiële daders en ontlasting van de (straf)rechtketen) is tot op heden nog niet onderzocht.

²⁰ Ter inschatting van de verbalisant voor wat betreft een valse aangifte/melding (Hoorweg & Smallenbroek, 2022).

²¹ Hierin opgenomen zijn onder curatele gestelde personen, personen van wie de geldzaken onder bewind staan vanwege verkwisting of problematische schulden en personen van wie de geldzaken onder bewind staan vanwege lichamelijke of geestelijke omstandigheden, waarvan de rechter heeft besloten dat publicatie noodzakelijk is. Dit register is openbaar en te raadplegen via <https://ccbr.rechtspraak.nl/#!/zoeken>.

3.3.2 Civielrechtelijke vordering in het strafproces

Slachtoffers van online fraude wiens zaak terecht komt in een strafproces, kunnen zich als benadeelde partij hierin voegen. Dit houdt kortweg in dat slachtoffers tijdens het strafproces kunnen aangeven dat zij schadevergoeding willen ontvangen. Deze vordering tot schadevergoeding betreft een civielrechtelijke vordering. De strafrechter kan deze vordering toe- of afwijzen of (in het geval van bijvoorbeeld complexe of grote vorderingen) deze beslissing overlaten aan een rechter van de civiele rechtbank, licht respondent ZM3 toe. Hoewel een toe- of afwijzing door de strafrechter van een dergelijke vordering buiten de scope van dit onderzoek valt – het maakt geen deel uit van de civielrechtelijke afdoening van online fraude – is dat wel het geval indien de vordering wordt overgelaten aan de civiele rechtbank. Wel is het relevant de civielrechtelijke vordering binnen het strafproces te beschrijven, omdat hierdoor overeenkomsten en verschillen met de civielrechtelijke procedure in kaart kunnen worden gebracht. Om die reden gaat deze paragraaf in op de civielrechtelijke vordering binnen het strafproces.

De wet (art. 51f lid 1 Sv) bepaalt dat ‘degene die rechtstreeks schade heeft ondervonden door een strafbaar feit, zich ter zake van zijn vordering tot schadevergoeding als benadeelde partij kan voegen in het strafproces.’ Het is ook mogelijk dat personen zich voor slechts een deel van de vordering voegen (lid 3). De officier die een vervolging instelt of voortzet, is op grond van lid 5 verplicht de benadeelde partij daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling te doen. Ook dient het tijdstip van de behandeling zo spoedig mogelijk aan de benadeelde partij te worden meegedeeld. Voeging geschiedt voor de aanvang van de zitting door een opgave van de inhoud van de vordering en van de gronden waarop deze berust aan de officier die met de vervolging is belast (zo stelt art. 51g lid 1 Sv). Deze voeging moet de officier zo spoedig mogelijk melden aan de verdachte en in sommige gevallen aan diens ouders of voogd (51g lid 2 jo. 4 Sv).

Art. 335 Sv bepaalt dat de rechtbank in beginsel gelijktijdig met de einduitspraak in de strafzaak uitspraak doet over de vordering van de benadeelde partij. De rechtbank oordeelt in dat geval over de ontvankelijkheid van de benadeelde partij, over de gegrondheid van haar vordering en over de verwijzing in de kosten door die partij, de verdachte en indien van toepassing diens ouders of voogd (art. 361 lid 1 Sv). De rechter kan – indien behandeling van de vordering van de benadeelde partij een onevenredige belasting van het strafgeding oplevert – ingevolge lid 3 van art. 361 Sv ook bepalen dat de vordering geheel of gedeeltelijk niet-ontvankelijk is en dat de benadeelde partij (het deel van) de vordering slechts bij de burgerlijke rechter kan aanbrengen. De verplichting tot schadevergoeding aan het slachtoffer (art. 36f Sr) beveelt de veroordeelde tot betaling van een geldsom aan de Staat ten behoeve van het slachtoffer of diens nabestaanden in de zin van art. 51f Sv (ofwel de benadeelde partij die zich in het strafproces heeft gevoegd). Voor het opleggen van deze maatregel is vereist dat de verdachte jegens het slachtoffer naar burgerlijk recht aansprakelijk is voor de schade die door het strafbare feit is toegebracht (lid 2). Het doel van een maatregel is primair beveiliging dan wel herstel van de rechtmatige toestand. Hiermee verschillen maatregelen van straffen, welke tot doel hebben vergelding of afschrikking te bewerkstelligen (Meijer *et al.*, 2022).

Een belangrijk verschil tussen een civiele vordering tot schadevergoeding binnen en buiten het strafproces, is dat de Staat in het strafproces garant staat voor de geleden schade. Zoals gezegd is de bedoeling dat degene die een schadevergoedingsmaatregel opgelegd heeft gekregen, dit bedrag aan de Staat betaalt. Indien de veroordeelde het verschuldigde bedrag niet of niet volledig terugbetaalt binnen acht maanden na de dag waarop de uitspraak onherroepelijk is geworden, keert de Staat het resterende

bedrag uit aan het slachtoffer of diens nabestaanden. Alleen slachtoffers die geen rechtspersoon zijn, komen voor deze uitkering in aanmerking (art. 36f lid 7 Sr). Van belang te vermelden is dat het laatstgenoemde pas sinds 2015 op alle misdrijven van toepassing is. In de periode van 2010-2015 was dit voorbehouden aan slachtoffers van gewelds- en zedenmisdrijven en vóór 2010 keerde de staat bij de tenuitvoerlegging van de schadevergoedingsmaatregel slechts de reeds van de veroordeelde ontvangen geldbedragen uit aan het slachtoffer. Daarnaast geldt ten aanzien van het uit te keren bedrag – met uitzondering van gewelds- en zedenmisdrijven – een maximum van €5.000,-.²² De Staat verhaalt het uitgekeerde bedrag vervolgens op de veroordeelde (art. 36f lid 7 Sr). Lid 8 schrijft voor dat wanneer nakoming van de schadevergoedingsverplichting uitblijft, de verdachte vervangende hechtenis of jeugddetentie boven het hoofd hangt. Toepassing hiervan heft de verplichting tot het vergoeden van de schade overigens niet op.

Het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) is belast met het uitkeren van niet tijdig betaalde betalingsverplichtingen van de veroordeelde aan het slachtoffer en het verhaal op de veroordeelde. Een vonnis of arrest waarbij de veroordeelde een schadevergoedingsmaatregel opgelegd heeft gekregen, wordt ter executie aan het CJIB overgedragen zodra de beroepstermijn is verstreken en de uitspraak onherroepelijk is geworden. Het CJIB dient zo snel mogelijk ten behoeve van het slachtoffer het geldbedrag te innen en aan het slachtoffer uit te keren. Van het slachtoffer zelf is hiervoor geen actie vereist. Het is de bedoeling dat het slachtoffer uiterlijk acht maanden nadat de schadevergoedingsmaatregel onherroepelijk is geworden, het totaal aan hem of haar toegekende bedrag in bezit heeft en wordt voorkomen dat het slachtoffer door periodieke betalingen gedurende langere tijd wordt herinnerd aan het delict waarvoor de maatregel is opgelegd. Het CJIB is ook belast met het informeren van slachtoffers over de voortgang ten aanzien van de tenuitvoerlegging van de schadevergoedingsmaatregel en de voorbereiding van de tenuitvoerlegging van de vervangende hechtenis.²³

Van belang te benoemen, is dat voor de voeging benadeelde partij vereist is dat het OM besluit de verdachte via de rechter te vervolgen door aan hem of haar een dagvaarding uit te reiken. Uit onderzoek naar de in- en doorstroom van online criminaliteit in de periode 2018-2020 (Ruiter *et al.*, 2023) blijkt echter dat het opsporingsinstanties lang niet altijd lukt een verdachte te vinden. Van alle registraties met aangifte kon voor online aan- en verkoopfraude in slechts 2 procent van de gevallen een verdachte worden gekoppeld. Voor *phishing* was dit percentage 8, voor vriend-in-nood-fraude (VIN-fraude) 11 procent en voor helpdeskfraude lag het percentage relatief hoger, namelijk 18 procent. Het percentage verdachten dat wordt gedagvaard en daarmee doorstroomt naar de rechtbank betreft volgens hetzelfde onderzoek slechts een vierde: aan- en verkoopfraude 24 procent, *phishing* 26 procent en vriend-in-nood-fraude 19 procent. Voor helpdeskfraude ligt het percentage opnieuw hoger, namelijk 38 procent.

Zowel de politie als het OM heeft eigen afdoeningsmogelijkheden en daarnaast wordt er om verschillende redenen (waaronder een gebrek aan capaciteit) voor gekozen om van strafrechtelijk onderzoek af te zien. Wanneer dat gebeurt, staat de mogelijkheid tot het indienen van een vordering tot schadevergoeding in het strafproces dus niet open.

²² Uitvoeringsbesluit voorschot schadevergoedingsmaatregel, *Stb.* 3 augustus 2010, 311.

²³ Uitvoeringsbesluit voorschot schadevergoedingsmaatregel, *Stb.* 3 augustus 2010, 311.

3.4 De civielrechtelijke procedure

Slachtoffers kunnen dus zowel via de betaaldienstverlener, de politie als een civiele rechtsvertegenwoordiger bij (het starten van) een civielrechtelijke procedure uitkomen (Figuur 1). Via de ene route was dit bij aanvang al daadwerkelijk het doel van het slachtoffer, via de andere routes worden zij hiernaar doorverwezen. In deze paragraaf wordt de civielrechtelijke procedure beschreven op basis van deskresearch en interviews met betrokken partijen (Figuur 2). De verschillende fasen van de civielrechtelijke procedure worden in deze paragraaf besproken, te weten de procedurele fase, bestaande uit de buitengerechtelijke fase (ook wel de incassoprocedure) (paragraaf 3.4.1) en de gerechtelijke fase (ook wel de rechtsprocedure) (paragraaf 3.4.2), en de executiefase, de fase van tenuitvoerlegging (paragraaf 3.4.3).

3.4.1 Procedurele fase 1: Buitengerechtelijke fase

De buitengerechtelijke fase van de civielrechtelijke procedure wordt ook wel de incassoprocedure of minnelijke fase genoemd. Tijdens deze fase wordt de begunstigde rekeninghouder (de debiteur²⁴) opgedragen het verschuldigde bedrag terug te betalen. Het slachtoffer (de schuldeiser¹⁹) kan dit zelf doen of overlaten aan de civiele rechtsvertegenwoordiger. Voordat de begunstigde rekeninghouder wordt gesommeerd het verschuldigde bedrag terug te betalen, voeren civiele rechtsvertegenwoordigers volgens CRV2 enkele checks uit met als doel te achterhalen met wie contact opgenomen dient te worden: de rekeninghouder zelf, zijn of haar bewindvoerder of de ouder(s)/verzorger(s).

Bewindvoerders worden aangeschreven in het geval de begunstigde rekeninghouder in het centraal curatele- en bewindregister (CCBR) is opgenomen. Hierin opgenomen zijn onder curatele gestelde personen, personen van wie de geldzaken onder bewind staan.²⁵ Ouders of verzorgers worden benaderd in het geval de rekeninghouder minderjarig is. Dit kan echter in deze fase van het proces alleen worden gedaan in het geval de rechtsvertegenwoordiger (al) over de geboortedatum beschikt, zo stelt CRV2.

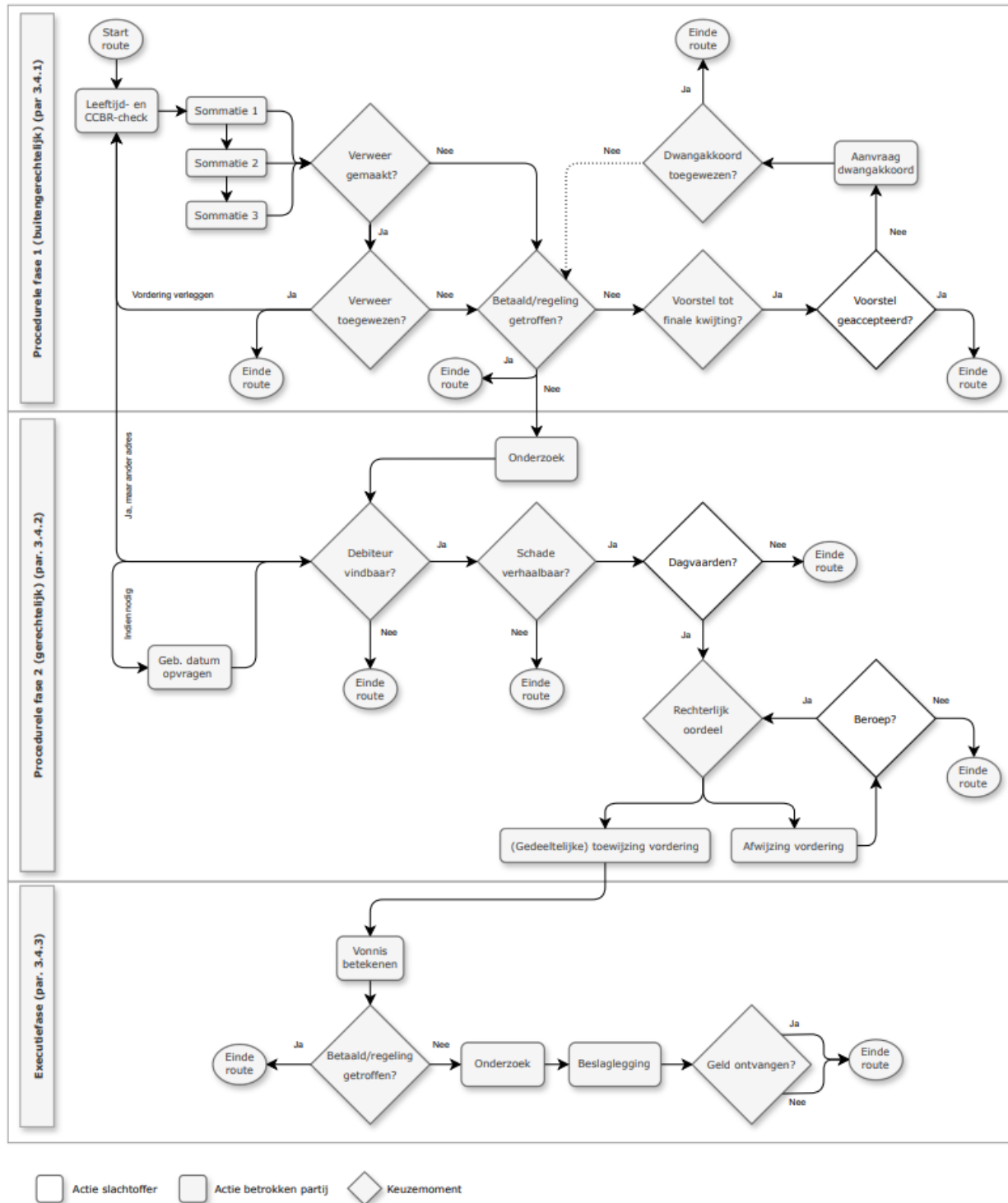
Hoewel het sommatietraject per civiele rechtsvertegenwoordiger kan verschillen, stuurt deze het betaalverzoek in ieder geval schriftelijk (per post) naar het adres van de begunstigde rekeninghouder (of diens bewindvoerder, ouder(s)/verzorger(s)) op basis van de bij de vertegenwoordiger bekende NAW-gegevens. Wanneer hier niet op wordt gereageerd, worden ten minste twee betalingsherinneringen (aanmaningen) gestuurd. Afhankelijk van de werkwijze van de civiele rechtsvertegenwoordiger worden de aanmaningen ook per mail gestuurd of wordt telefonisch contact opgenomen. Het kan zo zijn dat de begunstigde rekeninghouder en zijn of haar e-mailadres of telefoonnummer al bij de vertegenwoordiger bekend zijn omdat diegene al eerder gesommeerd is een bedrag terug te betalen. Afhankelijk van de hoogte het verschuldigde bedrag, mogen tenminste €40,- incassokosten in rekening worden gebracht. Deze kosten dienen ook op de aanmaningen te worden vermeld.²⁶

²⁴ Voor de leesbaarheid is er in dit rapport voor gekozen een vergelijkbare terminologie aan te houden. In een incassoprocedure wordt echter gesproken over schuldeisers en debiteuren. De schuldeiser is degene die het geld teruggeeft, ook wel 'de klant' van de civiele rechtsvertegenwoordiger. In het geval van online fraude betreft dit het slachtoffer. De debiteur is de schuldenaar, ofwel degene die het bedrag verschuldigd is. In het geval van online fraude wordt hiermee de begunstigde rekeninghouder bedoeld.

²⁵ Te raadplegen via <https://ccbr.rechtspraak.nl/#!/zoeken>. Geldzaken kunnen onder bewind staan vanwege verkwisting of problematische schulden of vanwege lichamelijke of geestelijke omstandigheden.

²⁶ Zie de website van de Rijksoverheid voor een overzicht van de maximale incassokosten: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schulden/vraag-en-antwoord/hoogte-incassokosten>.

Figuur 2. Overzicht civielrechtelijke procedure



Begunstigde rekeninghouders kunnen op verschillende manieren op het betaalverzoek reageren. In de eerste plaats kunnen zij er op basis van de aanmaning(en) voor kiezen om het bedrag terug te betalen of een betalingsregeling te treffen. Daarnaast kunnen begunstigten verweer maken. Een voorbeeld hiervan is dat sprake is van identiteitsfraude, waarbij op naam van de begunstigde rekeninghouder een rekening

is geopend om deze vervolgens voor online fraude te misbruiken. Respondent CRV2 legt uit dat het verweer kan worden toegewezen, waarna het incassotraject kan worden gesloten of de vordering naar een andere rekeninghouder kan worden verlegd. Het verweer kan ook worden ontkracht, waarop de begunstigde rekeninghouder mogelijk alsnog tot betaling overgaat (al dan niet via een betalingsregeling). Ongeacht het gevoerde verweer kan indien het verweer wordt afgewezen en terugbetaling uitblijft, een gerechtelijke fase (Figuur 2, fase 2) aanvangen (zie paragraaf 3.4.2).

Wanneer sprake is van schuldenproblematiek bij de begunstigde rekeninghouder, is het volgens respondent CRV2 mogelijk dat er zich tijdens de minnelijke fase een schuldhulpverlener bij de civiele rechtsvertegenwoordiger meldt. De begunstigde rekeninghouder kan zich beroepen op de wettelijke schuldsaneringsregeling (Wsnp).²⁷ De Wsnp biedt personen die in een problematische schuldsituatie verkeren de mogelijkheid om schuldenvrij te worden. Tijdens het schuldsaneringstraject betaalt de schuldenaar (in dit geval de begunstigde rekeninghouder) naar capaciteit en onder strikte voorwaarden zoveel mogelijk schulden af. De schuldenaar wordt sinds 1 juli 2023 na achttien maanden (voorheen drie jaar) een schone lei verleend door de rechter, hetgeen inhoudt dat (eventuele) overgebleven schulden niet meer opeisbaar zijn (CBS, n.b.; de Rechtspraak, 2024).

Wanneer de schuldhulpverlener op basis van de rechtsgrond die aan het betaalverzoek ten grondslag ligt van mening is dat voorkomen moet worden dat de vordering meegaat in een Wsmp-aanvraag, zal een betalingsregeling worden overeengekomen. Als de schuldhulpverlener de vordering wél geschikt acht voor de Wsnp-aanvraag, kan de schuldhulpverlener via de civiele rechts-vertegenwoordiger aan het slachtoffer vragen of deze akkoord gaat met betaling van slechts een gedeelte van het verschuldigde bedrag (het zogenaamde voorstel tot betaling van een gedeelte van de vordering tegen finale kwijting). Wijst het slachtoffer dit voorstel af, dan kan een dwangakkoord bij de rechter worden aangevraagd. Hierin kan de schuldenaar de rechtbank verzoeken de schuldeiser(s) te bevelen in te stemmen met de schuldregeling (art. 287a Fw). Enerzijds heeft de rechter de mogelijkheid om het dwangakkoord af te wijzen, zoals wanneer deze de schuldenaar acht te kwader trouw te hebben gehandeld of, met andere woorden, de schulden opzettelijk te hebben veroorzaakt. Anderzijds kan de rechter het dwangakkoord toekennen, bijvoorbeeld wanneer voldoende aannemelijk is dat de schuldenaar de omstandigheden die bepalend zijn geweest voor het ontstaan of onbetaald laten van zijn schulden onder controle heeft gekregen (art. 288 lid 1-3 Fw). Het laatste wordt ook wel de 'hardheidsclausule' genoemd (CRV2).

3.4.2 Procedurele fase 2: Gerechtelijke fase

Wanneer de begunstigde rekeninghouder het gevorderde bedrag in de buitengerechtelijke fase van de civielrechtelijke procedure (fase 1) niet terugbetaalt, zal worden onderzocht in hoeverre dagvaarding mogelijk is. Hoewel de onderzoeksmogelijkheden tussen civiele rechtsvertegenwoordigers verschillen, geven respondenten aan dat het onderzoek tenminste toeziet op de vindbaarheid van de begunstigde rekeninghouder en de verhaalbaarheid van de schade.

In de eerste plaats is voor dagvaarding noodzakelijk dat wordt bevestigd dat de persoon werkelijk staat ingeschreven op het adres waar de aanmaningen naartoe zijn gestuurd en dus in kennis is gesteld (CRV2). Waar een gerechtsdeurwaarder toegang heeft tot overheidsregisters zoals de Basisregistratie

²⁷ Geregeld in Titel III Faillissementswet (Fw).

Personen (BRP), hebben incassobureaus en rechtsbijstandsverzekeraars dat niet (Zuurman, 2022). Uit de interviews blijkt dat dergelijke partijen hiervoor een gerechtsdeurwaarder inschakelen (CRV3) of voor deze check zijn aangewezen op de aanwijzingen van de klant (CRV4). Wanneer uit de BRP-check blijkt dat de persoon elders staat ingeschreven, zal het sommatietraject (uit fase 1) op dat adres opnieuw worden gestart. Indien uit de BRP blijkt dat de persoon niet te vinden is op basis van de NAW-gegevens zoals verstrekt door de betaaldienstverlener, zal bij de betaaldienstverlener worden verzocht om de geboortedatum met als doel alsnog te kunnen vaststellen of de persoon de aanmaningen heeft ontvangen. Andere uitkomsten van de BRP-check zijn volgens CRV2 dat het adres in onderzoek is²⁸, de persoon is geëmigreerd of zich heeft uitgeschreven en het nieuwe adres onbekend is. In deze gevallen wordt de zaak aangehouden en periodiek onderzoek gedaan tot een nieuw adres bekend is. De zaak wordt pas gesloten wanneer de vordering verjaart, zo stelt CRV2. Bovendien zal getracht worden de verjaring te stuiten om verjaring te voorkomen.²⁹

Wanneer op basis van de BRP kan worden geconcludeerd dat de persoon daadwerkelijk op het adres is ingeschreven, kan worden onderzocht hoe groot de kans is dat de schade op deze persoon kan worden verhaald. Op welke wijze het verhaalonderzoek plaatsvindt, verschilt per incassodienstverlener. Zo heeft een gerechtsdeurwaarder tegenstelling tot een incassobureau en rechtsbijstandsverzekeraar ook in dit geval meer mogelijkheden gezien deze in toegang heeft tot bijvoorbeeld het Digitaal Beslagregister (DBR), waarin te vinden is of andere gerechtsdeurwaarders bij de betreffende persoon al beslagen hebben gelegd (KBvG, 2023a; 2023b). Gerechtsdeurwaarders raadplegen het DBR met het oog op het informeren van het slachtoffer over de kans dat, behoudens veranderde omstandigheden, de vordering en de voor een ambtshandeling gemaakte of te maken kosten niet verhaalbaar blijken.³⁰ Aan het slachtoffer wordt dus hooguit informatie gedeeld over de kans op verhaalbaarheid. De keuze om de procedure al dan niet door te zetten ligt bij het slachtoffer (en dus niet bij de gerechtsdeurwaarder).

Incassobureaus en rechtsbijstandsverzekeraars zullen bij het controleren van de verhaalbaarheid de hulp van andere organisaties (zoals een gerechtsdeurwaarder) moeten inschakelen of het proces vanaf hier uit handen moeten geven. Uit de interviews blijkt dat dit in de praktijk ook gebeurt. Zo vraagt een incassobureau een 'stoplichtadvies' op basis van de verhaalbaarheid van de schade op bij een gerechtsdeurwaarder. Een rechtsbijstandsverzekeraar geeft tijdens het interview aan van een zogeheten 'verhaals-informatiebureau' gebruik te maken. Wanneer de kans op verhaalbaarheid laag wordt ingeschat, kan het slachtoffer hierover worden geïnformeerd. Ook in dit geval blijft het slachtoffer echter degene die besluit om de procedure al dan niet te beëindigen.

Het is mogelijk om de lage kans op verhaalbaarheid als omstandigheid te registreren en de poging tot inning van het verschuldigde bedrag op een later moment te hervatten (Kramer *et al.*, 2012). Respondent CRV2 geeft bijvoorbeeld aan dat wanneer de schulden te hoog worden geacht, de zaak in schuldbewaking wordt gehouden en periodiek opnieuw wordt gecontroleerd. Zo kan een nieuwe situatie

²⁸ De gemeente kan een onderzoek naar een adres starten, bijvoorbeeld na een melding dat een persoon niet meer woont of bereikbaar is op dat adres.

²⁹ Voor meer informatie over verjaringstermijnen van specifieke rechtsvorderingen op het gebied van online fraude, zie paragraaf 5.2. Naast deze verjaringstermijnen bestaan er ook gronden voor verlening (art. 3:321 BW) en de verjaring kan worden gestuit – hetgeen betekent dat de verjaringstermijn opnieuw begint te lopen – door bijvoorbeeld aanmaning of mededeling (art. 3:317 BW) en erkenning (art. 3:318 BW).

³⁰ Art. 6:4 lid 4 Gerechtsdeurwaardersverordening.

aan het licht komen op basis waarvan alsnog voor dagvaarding gekozen kan worden. Ook in dit geval wordt de zaak pas gesloten als de vordering verjaart en mogelijke stuitingshandelingen zijn verricht.

Wanneer geen schulden bekend zijn of deze niet (te) hoog zijn en dus een kans op verhaalbaarheid bestaat, zal de rechtsvertegenwoordiger dit bij het slachtoffer voorleggen. Op basis daarvan kan het slachtoffer ervoor kiezen om de begunstigde rekeninghouder te dagvaarden. Deze keuze kan hem of haar (op basis van de polisvoorwaarden) echter worden ontnomen in het geval de rechtsbijstandsverzekeraar de schade volledig vergoedt (CRV4). Voor rechtsbijstandsverzekeraars geldt namelijk dat zij de schade van het slachtoffer (deels) kunnen vergoeden. De keuze om dit al dan niet te doen is volgens CRV4 bijvoorbeeld afhankelijk van het verloop van het buitengerechtelijke traject en de hoogte van het schade bedrag (hoe lager, hoe groter de kans op schadeloosstelling). Daarbij staat de optie open om de vordering van het slachtoffer over te nemen.

Dagvaarding geschiedt ‘bij exploit’, hetgeen betekent dat deze uitsluitend door de bevoegde gerechtsdeurwaarder kan worden uitgebracht (art. 45 jo. 111 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv)). De keuze om te dagvaarden hangt mede af van of het slachtoffer besluit griffiekosten (kosten voor de behandeling van de zaak door de rechter) te betalen.³¹ Een gerechtsdeurwaarder mag iemand bij een gerechtelijke procedure namelijk niet volledig op *no cure no pay*-basis bijstaan (De Kluijver, 2016; Zuurman, 2022) en hoewel het slachtoffer de griffiekosten op de begunstigde rekeninghouder kan verhalen (deze kostenpost wordt aan de vordering toegevoegd), krijgt het slachtoffer deze kosten alleen terug wanneer de rechter de vordering toewijst en de begunstigde rekeninghouder de vordering vervolgens ook daadwerkelijk betaalt. Griffierechten zijn afhankelijk van het schadebedrag (bijvoorbeeld €87,- bij een schade tot €500,- en €248,- bij een schade van €1.500,- tot €12.500,-). Er zijn civiele rechtsvertegenwoordigers – niet zijnde gerechtsdeurwaarders – die geen griffiekosten bij het slachtoffer in rekening brengen, waaronder rechtsbijstandsverzekeraars, gezien slachtoffers al premie voor rechtsbijstand betalen (CRV4) en een andere civiele rechtsvertegenwoordiger uit dit onderzoek, zijnde een stichting. Daarnaast komt het voor dat incassodienstverleners die de vordering tot een bepaald bedrag verlagen met als gevolg dat deze in een lagere griffierechten-categorie valt (Kramer *et al.*, 2012). Wanneer een slachtoffer besluit de kosten van het griffierecht niet te betalen en dus niet te dagvaarden, wordt de zaak in schuldbewaking gehouden gedurende de periode tot verjaring (CRV2). Hierbij zal worden getracht stuitingshandelingen te verrichten om verjaring te voorkomen.

In het geval dat wordt gekozen om een dagvaarding uit te reiken, wordt het geding bij de rechtbank aanhangig gemaakt (art. 125 Rv). Dat betekent dat de gerechtelijke procedure bij de rechter wordt opgestart. Een vordering tot schadevergoeding tot €25.000,- wordt op grond van art. 93 Rv behandeld door de sector kanton. Wanneer meer dan €25.000,- schadevergoeding wordt geëist, zal de sector civiel de zaak behandelen. De rechter gaat na of de dagvaarding geldig is en de begunstigde rekeninghouder (de gedaagde³²) hierop heeft gereageerd. Afhankelijk van deze reactie (ook wel ‘conclusie van antwoord’) bepaalt de rechter hoe het vervolg van de procedure er uit gaat zien. De rechter kan beide partijen bevelen ter zitting te verschijnen met als doel een schikking tot stand te brengen (art. 87 Rv) of meer inlichtingen te verschaffen (art. 88 Rv). Indien de rechter dit niet nodig acht, geeft de rechter de partijen op basis van

³¹ Zie de website van de Rechtspraak voor een overzicht van de maximale griffiekosten: <https://www.rechtspraak.nl/naar-de-rechter/kosten-rechtszaak/griffierecht>.

³² In het wetboek wordt in dit geval gesproken van ‘de gedaagde’ ten opzichte van ‘de eiser(es)’. Voor nu wordt opnieuw dezelfde terminologie gehanteerd als in de rest van dit hoofdstuk.

art. 132 Rv gelegenheid voor een schriftelijke ronde. Hierin mag het slachtoffer in een brief aan de rechter reageren op de reactie van de begunstigde rekeninghouder – ook wel ‘conclusie van repliek’ genoemd – waarop de begunstigde rekeninghouder vervolgens weer schriftelijk kan reageren in een zogeheten ‘conclusie van dupliek.’ Indien gewenst wordt, voordat de rechter over de zaak beslist, aan partijen gelegenheid gegeven om hun zaak tijdens een zitting te bepleiten (art. 134 Rv).

Een belangrijk verschil tussen zaken bij de sector kanton en sector civiel is dat rechtsbijstand van een advocaat in kantonzaken niet verplicht is, in tegenstelling tot alle overige zaken (art. 79 Rv). In kantonzaken kan het slachtoffer ervoor kiezen zich te laten vertegenwoordigen door een gemachtigde zoals bijvoorbeeld een gerechtsdeurwaarder (art. 80 Rv). De begunstigde rekeninghouder is in beginsel niet verplicht bij de zitting aanwezig te zijn. Een dagvaardingsprocedure van civielrechtelijke aard kan net als in het strafrecht zowel op tegenspraak als bij verstekverlening plaatsvinden. Verstek wordt verleend als de begunstigde rekeninghouder niet in het geding verschijnt ofwel na het verschijnen nalaat de (indien verschuldigde) griffierechten te betalen. In een verstekprocedure wijst de rechter de vordering in principe altijd toe, ‘tenzij deze hem onrechtmatig of ongegrond voorkomt’ (art. 139 Rv). Verstek wordt echter niet verleend wanneer de dagvaarding niet op de juiste wijze is betekend of niet aan alle daaraan gestelde eisen voldoet, omdat bijvoorbeeld aannemelijk is dat de gedaagde de dagvaarding hierdoor niet heeft ontvangen (art. 121 Rv). Aan welke eisen de dagvaarding moest voldoen, is opgenomen in art. 45 lid 3 en 111 lid 2 Rv. Verder staat tegen het verstekvonnis op grond van art. 143 Rv verzet open. Indien dit wordt ingezet, vervalt het verstekvonnis zal het alsnog een zaak op tegenspraak worden (art. 147 jo. 148 Rv).

Een rechter kan ervoor kiezen de vordering tot aansprakelijkheidsstelling (gedeeltelijk) toe te wijzen of af te wijzen. Tegen de afwijzing van een vordering van tenminste 1.750 euro staat voor het slachtoffer de mogelijkheid tot hoger beroep (art. 332 e.v. Rv) en cassatie (art. 398 e.v. Rv) open. Wanneer de rechter de vordering (gedeeltelijk) toewijst en daarmee het slachtoffer in het gelijk stelt, moet het geld worden terugbetaald en vangt de executiefase aan (fase 3).

3.4.3 Fase 3: Executiefase

Als de vordering van het slachtoffer door de rechtbank wordt toegewezen, vangt de executiefase aan (Figuur 2, fase 3). In de executiefase wordt het vonnis betekend. Dat houdt in dat het vonnis van de rechter – ‘de executorialie titel’ – aan de begunstigde rekeninghouder wordt overhandigd. Op welke wijze dit dient te gebeuren, is geregeld in art. 46 e.v. Rv. Wanneer de begunstigde rekeninghouder na de uitspraak opnieuw nalaat het verschuldigde bedrag terug te betalen of een betalingsregeling te treffen, wordt het vonnis ten uitvoer gelegd. Hiervoor onderneemt de gerechtsdeurwaarder verschillende stappen.

In de eerste plaats vindt beslagleggingsonderzoek plaats. De gerechtsdeurwaarder gaat hierin na welke beslagleggingsmogelijkheden er zijn. Hierbij kunnen verschillende overheidsregisters worden geraadpleegd (KBvG, 2023a, 2023b; Zuurman, 2022), waaronder:

- het Kadaster, waarin kan worden gevonden of iemand over een huis beschikt;
- het RDW (Rijksdienst voor het Wegverkeer) om te controleren of iemand een auto heeft;
- de Belastingdienst om te kijken of iemand een Voorlopige Teruggave ontvangt;
- het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), waarin te vinden is of iemand over een uitkering beschikt; en
- de VerwijsIndex SchuldHulpverlening (VISH) met gegevens over actieve schuldhulpverlening.

Vervolgens vindt beslaglegging plaats. Hierbij heeft een gerechtsdeurwaarder toegang tot ingrijpende maatregelen. Zo kan een gerechtsdeurwaarder met het vonnis van de rechter beslag leggen op een deel van het inkomen of een uitkering, banktegoed of (on)roerende zaken zoals de inboedel of een woning. Wanneer beslag wordt gelegd op het inkomen, wordt een beslagvrije voet vastgesteld. Dit heeft als doel dat de begunstigde rekeninghouder voldoende middelen overhoudt om van te kunnen leven (KBvG, 2023). Bij beslag op (on)roerende zaken wordt het beslag geëffectueerd door te verkopen, ook wel executieverkoop genoemd (CRV2). De mogelijkheid om beslag te leggen betreft een exclusieve taak van de gerechtsdeurwaarder (Rijksoverheid, 2023a; 2023b). Ingevolge art. 3:324 BW verjaart de bevoegdheid tot tenuitvoerlegging van het vonnis in beginsel na twintig jaar na aanvang van de dag volgende op die van de uitspraak, maar ook dit verjaringstermijn kan gestuit worden (art. 3:325 BW).

3.5 Resumé

Op basis van deskresearch en interview met professionals (N=23) is onderzocht hoe de civielrechtelijke procedure in de praktijk wordt vormgegeven. Voor slachtoffers van online fraude bestaan verschillende routes om een civielrechtelijke procedure te starten (Figuur 1, route 1). Allereerst kunnen slachtoffers worden doorverwezen door een betaaldienstverlener nadat zij de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF) hebben doorlopen. Deze procedure is in januari 2021 in het leven geroepen en houdt kortweg in dat betaaldienstverleners onder voorwaarden een terugbetaalverzoek uitzetten bij (de betaaldienstverlener van) de begunstigde rekeninghouder en de NAW-gegevens (naam, adres, woonplaats) aan het slachtoffer verstrekken indien betaling na een dergelijk verzoek uitblijft. Slachtoffers worden verzocht de NAW-gegevens uitsluitend te gebruiken met als doel de schade terug te vorderen middels een civielrechtelijke procedure. Hiervoor dienen zij zich aan te melden bij een civiele rechtsvertegenwoordiger (zoals een advocaat, incassobureau, gerechtsdeurwaarder of rechtsbijstands-verzekeraar).

Het terugvragen van de schade middels een civielrechtelijke procedure kan ook op eigen initiatief van het slachtoffer gestart worden door zich te melden bij een rechtsvertegenwoordiger (Figuur 1, route 2). Hiervoor is vereist dat bewijs wordt aangeleverd (zoals het proces-verbaal van aangifte). Bij gebrek aan NAW-gegevens worden slachtoffers geadviseerd de PNBF te doorlopen en als dit niet succesvol is, dan kunnen rechtsvertegenwoordigers deze gegevens op grond van de Wet Politiegegevens (Wpg) opvragen bij de politie. Vervolgens kan de civielrechtelijke procedure in gang worden gezet.

Een derde route start middels het doen van aangifte bij de politie (Figuur 1). Ten eerste kan er binnen de strafrechtelijke route onder voorwaarden voor worden gekozen om het slachtoffer door te verwijzen naar een civiele rechtsvertegenwoordiger. Wanneer een basisteam ervoor kiest een cluster aangiften tegen een rekeninghouder niet strafrechtelijk te onderzoeken maar vroegtijdig te beëindigen, kan gekozen worden slachtoffers door te verwijzen naar de 'directe aansprakelijkheidsstelling' als niet-strafrechtelijke interventie. Momenteel wordt deze in pilotvorm toegepast binnen drie eenheden van de politie. Wanneer het cluster aan de voorwaarden voldoet (zo moet de verdachte bijvoorbeeld meerderjarig en een *first offender* zijn), kan deze door het basisteam doorgezet worden naar het Landelijk Meldpunt Internetoplichting (LMIO). Het LMIO verwijst slachtoffers door naar een van de drie bij de pilot

betrokken rechtsvertegenwoordigers en verstrekt op grond van de Wpg de NAW-gegevens en geboortedata van de begunstigde rekeninghouder aan dezelfde vertegenwoordiger.

Het civiel recht speelt, ten tweede, een rol binnen het strafproces wanneer een slachtoffer zich ten behoeve van een vordering tot schadevergoeding voegt als benadeelde partij. Een belangrijk verschil tussen een civiele vordering tot schadevergoeding binnen en buiten het strafproces, is dat de Staat in het strafproces garant staat voor de geleden schade. Als de veroordeelde het verschuldigde bedrag niet of niet volledig terugbetaalt, keert de Staat het resterende bedrag uit (tot €5.000,-) en hangt de verdachte vervangende hechtenis of jeugddetentie boven het hoofd. Hoewel de kans dat slachtoffers geld ontvangen hierdoor hoger lijkt te zijn dan bij een civiele vordering buiten het strafproces, dient te worden vermeld dat slechts een zeer klein deel van de slachtoffers van online fraude tot een strafproces komen (Ruiter *et al.*, 2023) (hetgeen voor de voeging benadeelde partij noodzakelijk is).

Wanneer slachtoffers zich (via route 1, 2 of 3) bij een civiele rechtsvertegenwoordiger aanmelden en voldoende bewijs aanleveren, kan de civielrechtelijke procedure worden gestart. Deze procedure bestaat uit drie fasen. In de buitengerechtelijke fase (1), ook wel incassoprocedure genoemd, wordt de begunstigde rekeninghouder gesommeerd het verschuldigde bedrag terug te betalen. Afhankelijk van de situatie van de begunstigde rekeninghouder verloopt het contact in deze fase met de begunstigde rekeninghouder zelf, zijn of haar ouder(s)/verzorger(s), een bewindvoerder en/of schuldhulpverlener. De rekeninghouder (of diens vertegenwoordiger) kan verweer maken, betalen of een betalingsregeling treffen. Een eventuele schuldhulpverlener kan bovendien aan het slachtoffer een voorstel tot betaling van een gedeelte van het verschuldigde bedrag voorleggen. Dit voorstel kan na afwijzing in sommige gevallen alsnog door de rechter worden afgedwongen. Indien fase 1 niet eindigt in een toegewezen verweer of betaling(sregeling), kan fase 2 aanvangen.

De gerechtelijke fase (2) start met een onderzoek naar de vindbaarheid van de begunstigde rekeninghouder zodat kan worden vastgesteld dat deze persoon van het incassotraject in kennis is gesteld. Kan de begunstigde rekeninghouder niet worden gevonden, wordt de zaak aangehouden totdat de vordering verjaart. Ten tweede vindt onderzoek naar de verhaalbaarheid plaats. Hoewel de keuze tot dagvaarding bij het slachtoffer ligt (behalve in het geval deze volledig door de verzekeraar is vergoed), adviseren rechtsvertegenwoordigers bij een lage kans op verhaalbaarheid niet tot dagvaarding over te gaan. Wel is ook in dit geval mogelijk de zaak tot verjaring in schuldbewaking te houden. Als ervoor wordt gekozen een dagvaarding uit te reiken, moeten slachtoffers griffiekosten betalen, tenzij het proces via een rechtsbijstandsverzekeraar of stichting loopt. Een zitting vindt slechts plaats indien gewenst of wanneer de rechter partijen beveelt ter zitting te verschijnen. In een verstekprocedure (bij afwezigheid van de begunstigde rekeninghouder) wordt de vordering in principe altijd toegewezen, 'tenzij deze [de rechter] onrechtmatig of ongegrond voorkomt.' Tegen de afwijzing van een vordering van tenminste €1.750,- staat voor het slachtoffer de mogelijkheid tot hoger beroep en cassatie open.

Wanneer de rechter de vordering (gedeeltelijk) toewijst, moet het geld worden terugbetaald en vangt de executiefase aan (3). In deze fase wordt het vonnis aan de begunstigde rekeninghouder overhandigd (betekend). Wanneer de begunstigde rekeninghouder na de uitspraak van de rechtbank opnieuw nalaat het verschuldigde bedrag terug te betalen of een betalingsregeling te treffen, wordt het vonnis ten uitvoer gelegd. De tenuitvoerlegging start met onderzoek naar de beslagleggingsmogelijkheden. Een gerechtsdeurwaarder kan met het vonnis vervolgens beslag leggen op een deel van het inkomen of een uitkering, banktegoed of (on)roerende zaken zoals de inboedel of een woning.

4. Resultaten: Visie professionals op de praktische uitvoering

In deze paragraaf wordt op basis van de interviews antwoord gegeven op de vraag hoe professionals (werkzaam in justitiële-, financiële- en overheidsorganisaties en de wetenschap, zie paragraaf 2.3.1) aankijken tegen de praktische uitvoering van de civielrechtelijke afdoening van online fraude (N=23). Hierbij wordt in de eerste plaats ingegaan op de wijze waarop professionals aankijken tegen het afdoen van online fraude op basis van het civiel recht (paragraaf 4.1). Hierna wordt in gegaan op sterke en verbeterpunten van de praktische uitvoering van deze afdoeningswijze die door de professionals zijn aangedragen (paragraaf 4.2). Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een resumé (4.3).

4.1 De inzet van het civiel recht bij online fraude

Wanneer wordt gesproken over de inzet van het strafrecht, wordt vaak onderscheid gemaakt tussen het principe van strafrecht als ‘ultimum remedium’, waarbij het strafrecht slechts wordt ingezet als laatste redmiddel, en het principe van strafrecht als ‘optimum remedium’, waarbij het strafrecht wordt ingezet daar waar dat het grootste effect heeft en van toegevoegde waarde is op andere handhavingmiddelen. Respondenten verschillen van mening ten aanzien van de inzet van het strafrecht bij online fraude. Er zijn respondenten die vinden dat online fraude indien mogelijk altijd strafrechtelijk moet worden afgedaan, terwijl anderen van mening zijn dat online fraude geheel buiten het strafrecht kan worden afgedaan. Ondanks deze verschillen ziet een groot deel van de respondenten (N=16) de civielrechtelijke afdoening van online fraude als een goede aanvulling op het strafrecht, omdat het volgens de respondenten evident is dat online fraude binnen de strafrechtsketen niet voldoende kan worden aangepakt wegens een gebrek aan capaciteit. Respondenten benoemen dat hiermee kan worden voorkomen dat ‘*het slachtoffer met lege handen komt te staan*’ (CVR1, CVR4) en dat het handelingsperspectief biedt voor slachtoffers:

“Ik denk wel dat het mooi is dat die mogelijkheid er is, omdat ik denk dat heel Nederland wel weet dat er meer aangiftes worden gedaan dan dat er daadwerkelijk opgepakt kunnen worden. Hiermee is er nog een soort van handelingsperspectief. Dus niet: ‘ik doe aangifte en moet het daarna maar loslaten, als het niet wordt opgepakt, dan nou ja, helaas, dan heb ik gewoon pech.’” (POL2)

Wel is er volgens ZM3 sprake van een ‘*onwenselijk bijeffect*’ wanneer online fraudezaken wegens capaciteitsproblemen bij opsporingsinstanties per definitie civielrechtelijk worden afgedaan. Volgens hem moeten we de civielrechtelijke afdoening zien als ‘*second best*’ en niet als alternatief voor het strafrecht. Aldus ZM3:

“Je zou kunnen zeggen, daarmee ondergraaf je de noodzaak om wél te gaan vervolgen. Dus je zit met een probleem dat je strafrechtelijk eigenlijk best zou willen aanpakken, maar dat kan qua capaciteit niet en dan zorg je ervoor dat het slachtoffer in ieder geval, nou ja, een doekje voor het bloeden heeft, hè?”

4.2 Sterke en verbeterpunten van de civielrechtelijke afdoening van online fraude

Onderzocht is welke sterke en verbeterpunten door de professionals worden gezien ten aanzien van de praktische uitvoering van de civielrechtelijke afdoening van online fraude. De sterke en verbeterpunten die door respondenten zijn aangedragen beslaan vijf thema's. Dit zijn een betekenisvolle afdoening voor slachtoffers (4.2.1), het voorkomen van recidive (4.2.2), het ontlasten van de strafrechtketen (4.2.3), de pilot Directe Aansprakelijkheid van de politie (4.2.4) en de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF) (4.2.5).

4.2.1. Betekenisvolle afdoening voor slachtoffers

Door negen respondenten wordt een betekenisvolle afdoening voor het slachtoffer genoemd als sterk punt van de civielrechtelijke afdoening (POL2, POL3, POL4, POL5, POL6, OM3, ZM3, ZM4, CVR1). Enerzijds zou dit bewerkstelligd kunnen worden door middel van terugbetaling ofwel herstel van de geleden schade. Respondent POL5 ziet hierbij vooral voordelen in de minnelijke fase van de civielrechtelijke procedure, omdat een groot aantal zaken op deze manier zonder tussenkomst van een rechter kan worden afgedaan. Anderen benoemen echter dat momenteel nog onduidelijk in hoeveel gevallen het slachtoffer daadwerkelijk zijn of haar geld terugkrijgt (POL3, POL4). Binnen de werkwijze van de politie vindt vooralsnog geen volledige en structurele terugkoppeling vanuit de uitvoerende partijen plaats.

Anderzijds kan een betekenisvolle afdoening worden bereikt doordat het leidt tot een verhoogd tevredenheidsgevoel onder slachtoffers. Zo stelt POL5 met betrekking tot slachtoffers die binnen de pilot Directe Aansprakelijkheid zijn doorverwezen naar de civielrechtelijke procedure:

“Gehele of gedeeltelijke vergoeding van de schade is natuurlijk een tastbaar resultaat, maar wij zien ook slachtoffers die tevreden zijn, puur dat het proces zo gelopen is. En die hebben misschien nog niet het geld teruggekregen. [...]. Dat kan tóch leiden tot een hoge slachtoffertevredenheid. Mijn stelling is: je moet het dan doen, want uiteindelijk gaat het om de vraag: ‘is dat slachtoffer serieus genomen en ervaart-ie dat positief?’ [...] Het gaat niet alleen om het geld, het gaat ook om herstel, het verwerkingsproces en als dat daar positief aan bijdraagt, is dat een heel belangrijk resultaat.”

Een uitspraak van POL2 onderschrijft het bovenstaande: *“Wat we terug horen, is dat slachtoffers het fijn vinden om te merken dat er in ieder geval iets gedaan wordt met hun aangifte.”* Onder de uitvoerende partijen wordt dit ook herkend. Respondent CVR3 neemt naar eigen zeggen met alle slachtoffers contact op en heeft het gevoel dat zij zich daardoor gewaardeerd voelen.

Er zijn echter ook respondenten die stellen dat – hoewel een betekenisvolle afdoening voor slachtoffers inderdaad een belangrijk doel van de civielrechtelijke afdoening is – dit doel zeker niet in alle gevallen wordt bereikt (CRV1, CRV2, CRV3, CRV4, OM5, ZM3, JUR1, FIN1, FIN2, FIN3). Zij noemen verschillende voorbeelden van situaties waarin het slachtoffer de geleden schade niet succesvol op de begunstigde rekeninghouder kan verhalen. In de eerste plaats wordt gewezen op een gebrek aan voldoende gegevens waardoor de begunstigde rekeninghouder überhaupt niet kan worden gevonden (CRV1, CRV4, JUR1). Volgens CVR1 speelt dit met name een rol bij slachtoffers die zich op eigen initiatief melden bij een civiele rechtsvertegenwoordiger:

“Als je kijkt naar de route via de voordeur, waarbij iedereen een vordering kan indienen, dat die vorderingen eigenlijk heel moeilijk verhaalbaar zijn, omdat we domweg de gegevens niet hebben of niet krijgen, en ook niet op een andere manier, dan staan die slachtoffers in de kou. [...] We hebben dan een kale aangifte en onvoldoende gegevens om echt succesvol mee aan de slag te gaan.”

De *modus operandi* bij aankoopfraude via webshops levert volgens CRV4 ook problemen voor de vindbaarheid op:

“Daar blijkt toch wel vaak dat er een soort rookgordijn wordt opgeworpen met bedrijfsconstructies, dat je lastig kan achterhalen: waar is iemand nou precies gevestigd? Bij wie moet je aankloppen? Of dat bedrijven worden ontbonden of opgeheven en niet duidelijk is wat dan eventueel een doorstart is geweest of dat je met een hele constructie van BV's te maken hebt. [...] Bij dat soort webshops zie je dat de contactgegevens vaak niet volledig zijn, dat mensen onduidelijke bevestigingen ontvangen, zonder Kamer van Koophandel-nummer bijvoorbeeld. [...] Dan kan het echt wel een heel zoekplaatje worden.”

Het verkrijgen van de gegevens van de begunstigde rekeninghouder verloopt volgens uitvoerders (CRV1, CRV2, CRV3) in het bijzonder moeizaam wanneer de betaling is verricht via een zogeheten Payment Service Provider (PSP), zoals Mollie en Online Payment Platform (OPP). Zo zegt CRV2 het volgende over betaalopdrachten die via Mollie verlopen:

“Probeer dan maar eens die gegevens te krijgen. Dat blijkt heel erg ingewikkeld. Onmogelijk eigenlijk. Ik denk dat het interessant is te onderzoeken wat de reden is dat ze niet meewerken aan het verstrekken van die gegevens. Ze hebben die wel, want zij storten het weer door naar een bankrekeningnummer, maar zullen dat niet verstrekken want zij vallen niet onder de Pnbf.”

Eén van de respondenten (FIN1), werkzaam bij een PSP, geeft aan dat er meerdere redenen kunnen zijn om de NAW-gegevens niet te verstrekken. Allereerst stelt hij dat in veel gevallen geen sprake is van fraude. Zo komt het bij aan- en verkoopfraude geregeld voor dat een product buiten de schuld van de verkoper niet is geleverd, bijvoorbeeld doordat het door de bezorgdienst is kwijtgeraakt of de verkoper wegens familiale omstandigheden, ziekte of zelfs de dood niet in staat was het product (tijdig) te leveren. Daarnaast is bij aan- en verkoopfraude vereist dat de koper de verkoper in gebreke stelt, iets wat volgens de respondent vaak niet gebeurt. Het komt ook voor dat überhaupt niet duidelijk is wie de fraudeur is, zoals wanneer zichtbaar sprake is van een *account take-over* of in het geval een fraudeur zich bij een aankoop voordoet als koper alvorens de daadwerkelijke koper (het slachtoffer) het product kan ophalen. Omdat niet altijd sprake is van fraude en de PSP preventieve maatregelen neemt – op vermoeden van fraude worden gebruikers geblokkeerd – wordt volgens de respondent veelal niet voldaan aan het vereiste dat sprake moet zijn van meerdere aangiften. Op grond hiervan kunnen de gegevens niet worden verstrekt. *“Het blijft dat er altijd slachtoffers zullen zijn die niet geholpen worden omdat ze de enige of de eerste waren. Het gaat uiteindelijk om het feit dat het vaker moet gebeuren voordat je er echt iets mee kan.”*

Het laatste hangt volgens deze respondent samen met een lage meldingsbereidheid. Hiervan geeft hij het voorbeeld dat de PSP waarvoor hij werkt op vermoeden van fraude eens zeventien transacties van €100,- *on hold* hield, maar dat een onvoldoende aantal personen hiervan melding deed. Omdat het geld nog in handen van de PSP was, kon het worden teruggeboekt, maar als dit directe betalingen zouden zijn geweest, zouden de slachtoffers het geld kwijt zijn en op basis van onvoldoende aangiften zouden de persoonsgegevens niet kunnen worden verstrekt.

Een andere reden dat het verhalen van de schade in sommige gevallen niet lukt, is wanneer de begunstigde rekeninghouder wél kan worden gevonden, maar zich in het buitenland bevindt. Het kan dan (te) gecompliceerd worden om diegene civielrechtelijk aan te spreken (zo stellen CRV2, CRV3 en CRV4). CRV2 wijst hierbij op het gemak waarmee mensen online, zonder verificatie van hun woonadres, een bankrekening kunnen openen. Volgens hem is dit zowel eenvoudig voor Nederlanders die bij een buitenlandse betaaldienstverlener een rekening openen als voor mensen die buiten Nederland woonachtig zijn en een rekening openen in het Nederlandse bankstelsel.

“Dat betekent dat je in het betaalverkeer met verschillende rechtsstelsels te maken gaat krijgen, met andere bewijslast en ook minder verhaalsmogelijkheden. [...] Dan zouden mensen internationaal moeten gaan incasseren. Ja, dat gaat wel heel veel geld kosten en dat is lastig, want dan moet je ook internationaal strafrecht en civiel recht gaan toepassen.” (CRV2)

De civielrechtelijke procedure kan ook eindigen in het geval dat – wanneer de begunstigde rekeninghouder in de buitengerechtelijke fase van de civielrechtelijke procedure niet terugbetaalt – slachtoffers ervoor kiezen geen gerechtelijke procedure in gang te zetten. In de eerste plaats zou het moeten betalen van de griffiekosten slachtoffers hiervan kunnen weerhouden, bijvoorbeeld omdat het niet in verhouding staat tot het verloren bedrag (ZM1, CRV1, CRV3, JUR1). Daarnaast komt het volgens CRV1 voor dat slachtoffers uit een gevoel van onveiligheid afzien van het starten van een gerechtelijke procedure: *“Nou, je gaat wel iemand dagvaarden. Er staat wel [naam] uit [stad], niet waar je woont maar wel uit welke stad je komt, je voor- en achternaam, dat komt op de dagvaarding te staan.”*

In het geval een slachtoffer wel een gerechtelijke procedure start en de vordering door de rechter wordt toegewezen, betekent het daarnaast nog niet dat het slachtoffer met zekerheid zijn of haar geld terugkrijgt (OM5, CRV4 en JUR1). Respondenten wezen hierbij op problemen rondom de verhaalbaarheid van het te vorderen bedrag. Respondent CRV4 vertelt wat volgens hem de grootste uitdaging is:

“De zaak kan juridisch gezien zo klaar als een klontje zijn, het is wel even de vraag of die andere partij ook in staat is om dat bedrag ineens terug te betalen. [...] Als diegene verder helemaal niks op naam heeft staan, dan lukt het de deurwaarder ook niet. [...] Dus ja, dat is zo iets waar het wel geregeld voor het slachtoffer op een teleurstelling uitloopt.” (CRV4)

Respondent OM5 benadrukt dat slachtoffers in dit geval – ondanks de executoriale titel – ook de betaalde griffierechten kwijt zijn. *“Terwijl als jij je had kunnen voegen als benadeelde partij, dan was je precies nul euro kwijt geweest”*, aldus OM5. Respondent ZM3 stelt dat een civiele rechtsvertegenwoordiger überhaupt geen vordering zou indienen als de verwachting is dat *‘het tot niets leidt, omdat van een kale kip helemaal niks valt te plukken.’* Wanneer er wel ‘iets’ te halen valt en er wordt gekozen voor een

betalingsregeling, kan dit volgens CRV3 en CRV4 voor slachtoffers erg lang duren. Dit komt doordat in sommige gevallen maandelijks slechts een klein gedeelte van het verschuldigde bedrag kan worden terugbetaald. De vordering wordt over het algemeen pas aan het slachtoffer uitbetaald nadat de gehele vordering is voldaan. Bij een betalingsregeling wordt het geld in de regel overgemaakt naar een derdengeldenrekening van de civiele rechtsvertegenwoordiger. Bij een lange looptijd is het voor slachtoffers wel mogelijk om een tussentijdse afdracht aan te vragen. In dat geval wordt het gedeelte van de ontvangen betalingen wat boven de gemaakte kosten van uitkomt aan het slachtoffer uitgekeerd (CRV2).

Twee respondenten wijzen bovendien op een keerzijde van de civielrechtelijke afdoening van online fraude voor slachtoffers wiens procedure anders eindigt dan gehoopt of verwacht. Respondenten spreken hierbij over *‘een dubbele teleurstelling’* (CVR4) of *‘dubbel slachtofferschap’* (JUR1) wanneer zowel de strafrechtelijke als civielrechtelijke route op niets uitloopt.

Het bewerkstelligen van een betekenisvolle afdoening voor slachtoffers van online fraude, kan volgens respondenten ook verdere positieve gevolgen met zich meebrengen. Specifiek ten aanzien van de pilot Directe Aansprakelijkheid – waarin slachtoffers van aankoopfraude door de politie worden doorverwezen naar een civiele rechtsvertegenwoordiger – wijst POL3 op een uitkomst uit eerder evaluatieonderzoek waaruit bleek dat deze pilot bijdroeg aan een toegenomen vertrouwen in de politie (zie paragraaf 3.3.1).

“Het slachtoffer, dat die positiever tegen het politieoptreden aankijkt, dat die denkt van ‘ja, ze hadden ook kunnen zeggen ‘we doen er niks aan’, maar ze doen toch nog dat stapje extra om iets voor mij te kunnen betekenen. En of het nou goed afloopt of niet, ze hebben wel iets voor mij gedaan.’ Dat zou een positief gevolg kunnen zijn.” (POL3)

OM3 geeft aan dat ook zij verwacht dat slachtoffers die tevreden zijn over het verloop van de pilot en zich gehoord voelen, meer vertrouwen in de rechtsstaat krijgen. CVR1 bekrachtigt het laatstgenoemde en stelt dat de meldingsbereidheid hierdoor ook toeneemt. *“Dat merken we bijvoorbeeld ook bij ondernemers. Die tankstations [slachtoffers van ‘tanken zonder betalen’, hetgeen ook civielrechtelijk kan worden afgedaan], het bijeffect is dat de meldingsbereidheid omhoog gaat, omdat ze gewoon goede resultaten zien. En erkenning voor hun slachtofferschap.”*

4.2.2 Voorkomen recidive

Het tweede sterke punt dat door acht respondenten (POL2, POL3, POL4, POL5, POL6, OM3, ZM2, CVR1) wordt benoemd, is dat van de civielrechtelijke afdoeningwijze een preventieve werking kan uitgaan richting (potentiële) daders van online fraude. Ten eerste zou het volgens hen een afschrikwekkende werking kunnen hebben op de begunstigde rekeninghouder en daardoor kunnen bijdragen aan het voorkomen van recidive. POL2: *“Ik denk dat er altijd mensen bij zitten die wel schrikken van een brief van een deurwaarder en denken ‘oh, dit was helemaal niet de intentie. Laat ik het proberen goed te maken.’”* Ook de mogelijkheid om op deze manier uit het strafrecht te blijven en dus geen strafblad te krijgen, werkt

volgens POL2 en CVR1 afschrikwekkend. Respondent CVR1 wijst in dit verband op een onderzoek³³ naar de effectiviteit van civielrechtelijke aansprakelijkstelling bij winkeldiefstal waarin werd geconcludeerd dat winkeldieven die via het civiel recht aansprakelijk zijn gesteld minder recidiveren dan winkeldieven zonder civielrechtelijke aansprakelijkstelling. Eén respondent (POL3) benoemt dat het daarnaast kan leiden tot generale preventie, ofwel het afschrikken van potentiële daders:

“Als je niks doet en je geeft geen signaal af, dan ben ik van mening dat je je eigen werk creëert. Want die fraudeur ziet niemand aan de deur verschijnen, verdient makkelijk geld en geeft het door aan zijn maten of wat dan ook, die gaan dat dan ook doen. Als je daar niks van vindt en zegt, dan breidt zich dat uit als een olievlek. Dus je moet op één of andere manier een signaal afgeven.”

Ook andere respondenten (FIN2, FIN3) hopen dat hiervan een afschrikwekkende werking van uitgaat. FIN3: *“Dan hopen we ook dat daar een werking van uitgaat, dat ze elkaar informeren van ja, het lijkt allemaal makkelijk, anoniem en easy money, maar voor hetzelfde geld krijg je een brief en wordt er een procedure tegen je gestart.”*

Er zijn echter ook respondenten die stellen dat deze afdoeningswijze helemaal niet afschrikkend werkt (CRV3, JUR1). CVR3 zegt stellig dat hij in de praktijk ziet dat begunstigde rekeninghouders nadat zij gesommeerd worden te betalen, gewoon doorgaan. *“Nu wordt er niet betaald, dat blijkt uit mijn betalingscijfers. Elke fraudeur heeft zoiets van [R lacht], ‘krijg ik een factuur, ik leg hem gewoon weg.’ Zit toch helemaal geen druk achter? En dus ‘ik ga ermee door.’”* Volgens CRV3 is voor het voorkomen van recidive noodzakelijk dat de begunstigde rekeninghouder op voorhand een waarschuwing van de politie ontvangt en dat terugbetaling via het civiel recht én het stoppen van de frauduleuze handelingen van belang is om strafrechtelijke vervolging te voorkomen. Ook respondenten JUR1 en ZM3 verwachten dat het afschrikwekkende effect groter is wanneer iemand wordt aangesproken door opsporingsinstanties in vergelijking met een gerechtsdeurwaarder.

Vier respondenten (POL2, POL4, OM1, CRV4) onderschrijven de preventieve werking maar zijn van mening dat hierbij niet (altijd) de juiste doelgroep wordt afgeschrikt. Volgens hen wordt het geld veelal verhaald op degene die betrokken was bij het faciliteren van de fraude, de geldezel, en niet op de daadwerkelijke fraudeur. Respondent CRV4 geeft aan dat het inderdaad de voorkeur heeft om de daadwerkelijke fraudeur, ‘de kwade genius’, aan te spreken, maar dat dit in de praktijk vaak niet haalbaar is.

“Dat zal ook degene zijn die wat meer verhaal biedt dan de geldezel. Ik moet je wel zeggen dat de concrete gegevens van degene die daarachter zit, dat is voor ons vaak lastig of onmogelijk om die te verkrijgen, tenzij dat bijvoorbeeld uit strafrechtelijk onderzoek of vervolging en dergelijke naar voren komt. Dus dat is eigenlijk niet de partij waar wij ons op dit moment op concentreren, dat is echt wel de geldezel eigenlijk.”

³³ Vanwege mogelijke problemen rondom de anonimiteit kan niet naar het onderzoek worden verwezen. Wel hebben de onderzoekers het onderzoek ingezien. Het betreft een masterscriptie waarin een kwantitatieve analyse is uitgevoerd op politieregistraties van winkeldiefstal in Nederland uit de periode januari '16-april '18 (N=55.547). Het verschil in recidive tussen de winkeldieven met en zonder civielrechtelijke aansprakelijkheidsstelling was significant ($p = .00$).

Volgens respondent POL2 is hierin *'de balans zoek'*, omdat in het civiel recht niet wordt gekeken naar iemands bijdrage aan het strafbare feit. Het civielrechtelijk terugvorderen van de schade bij een geldezel vindt POL2 *'stuitend'*, omdat het niets verandert aan de criminele organisatie en de fraude dus niet tegengaat en omdat geldezels – die over het algemeen geen beschikking over het geld hebben gehad – door alle gevolgen *'wel heel ver de shit in worden geduwd.'* POL2 wijst hierbij op de uitsluiting van financiële producten (zoals het kunnen openen van een nieuwe bankrekening of het afsluiten van een lening) en in het geval van een strafrechtelijke veroordeling een (taak)straf en justitiële documentatie met gevolgen voor het verkrijgen van een VOG. Respondent POL4 beargumenteert dat zonder een zorgvuldige weging in dit proces er veel gevallen zullen zijn *'waarin het middel erger wordt dan de kwaal.'*

Ook OM1 vindt het zorgelijk dat de schade veelal wordt teruggevorderd bij de geldezel. Zo heeft OM1 bezwaar bij het commerciële verdienmodel van gerechtsdeurwaarders omdat het bedrag dat uiteindelijk op de begunstigde rekeninghouder wordt verhaald vaak aanzienlijk hoger is dan het schadebedrag aanvankelijk was. Dit raakt volgens OM1 dan ook aan de schuldenproblematiek in Nederland, wat een politiek vraagstuk betreft. Hierbij wijst OM1 ook op de schuldenproblematiek onder huishoudens als gevolg van hoge incassokosten die het CJIB vordert bij verkeersboetes, zoals onlangs in de publiciteit was:

"Volgens mij zit daar echt een soort open zenuw van de politiek nu in en dat betekent dat als het effect van het vaker civielrechtelijk afdoen over drie jaar zal blijken dat er meer mensen in de schulden zitten, dan denk ik dat daar echt, ja, dan krijgen we een Toeslagen Enquête 2, hoe heeft dit kunnen gebeuren?"

Van belang te noemen, is dat tien respondenten het wel terecht vinden wanneer de schade op geldezels wordt verhaald, omdat zij zich schuldig maken aan witwassen (POL3), (willens en wetens) de fraude faciliteren (POL1, OM3, ZM3, ZM4) en daardoor het risico op de koop toenemen (OM4, OM5), in de meeste gevallen weten dat het uitlenen van hun rekening foute boel is (CRV1) en een deel van hen hier geld voor krijgt of denkt te krijgen (POL5). OM3 hoopt dat de preventieve werking ertoe leidt het voor de 'echte' dader lastiger wordt om de frauduleuze gelden te witwassen. Ook POL6 is van mening dat iemand die zijn of haar rekening beschikbaar heeft gesteld *'daar een bepaalde pijn van mag voelen, omdat het gevolgen heeft gehad voor andere mensen.'* Wel stelt hij dat dit in verhouding moet zijn tot het gepleegde feit: *"Sommigen wordt een bedrag voorgehouden, 100, 150 euro, en uiteindelijk blijkt dat er 40-50.000 euro over zijn rekening is gelopen en die moet dat terugbetalen, dan denk ik dat het signaal niet evenredig is met de rol van die geldezel."*

Voorts vragen respondenten (POL2, OM3, OM5) zich af in hoeverre een civiele aansprakelijkheidsstelling werkelijk afschrikt, omdat daders mogelijk een kosten-baten-afweging maken en alsnog voordeel halen uit het kleine aantal zaken waarin zij aansprakelijk worden gesteld. Respondent POL2:

"Voor hetzelfde geld heeft die persoon 100 mensen opgelicht en krijgt die nu drie brieven omdat er tien mensen aangifte hebben gedaan. Dat die bij zichzelf denkt van 'pfff, ik word nu drie keer aansprakelijk gesteld. Nou, daar kom ik mooi mee weg, daar ga ik mooi niks mee doen.' Of hij betaalt die drie wel terug, maar er zijn nog 97 andere slachtoffers waar wij geen zicht op hebben omdat er geen aangifte is gedaan."

4.2.3 Ontlasten strafrechtketen en belasten civiele rechtketen

Voorts zijn er respondenten (POL2, POL3, POL6, CRV1, CRV3) die van mening zijn dat het civielrechtelijk afdoen van online fraudedelicten kan bijdragen aan het ontlasten van de strafrechtketen. *“Dat zal uiteindelijk wel, als er meer van dit soort zaken in aanmerking komen, een verlichting betekenen van de werkdruk in de basisteams en ook bij het OM zelf”*, aldus respondent POL2. Een andere respondent (POL5) verwacht dat dit effect gering zal zijn omdat de zaken die nu civielrechtelijk worden afgedaan wegens het gebrek aan capaciteit in het strafrecht maar beperkt zouden zijn opgepakt. Wel zal het volgens hem de totale effectiviteit verhogen:

“Dus het is heel efficiënt, het totaal aantal zaken, daarvan krijgt een groter gedeelte nu een opvolging. Hetzij civielrechtelijk, hetzij strafrechtelijk. En daarmee is de keten van alle partijen dus vele malen effectiever door de toevoeging van civielrechtelijke aansprakelijkheidsstelling als afdoeningsmodaliteit.” (POL5)

Respondent ZM2 wijst daarentegen op het feit dat het doen van aangifte als voorwaarde wordt gesteld en dergelijke zaken dus altijd het strafrecht inrollen.

“Als je aangifte doet, móét er een beslissing volgen. De officier moet beslissen, we gaan opleggen, we gaan er niets mee doen, of we gaan met die geldezel aan de gang, of ik ga inderdaad naar de rechter toe. Dus er wordt hoe dan ook in het strafrecht iets getriggerd.”

OM1 beklemtoont dat het effect op de strafrechtketen zeer moeilijk meetbaar is, omdat het mogelijk is dat – wanneer de begunstigde rekeninghouder niet in staat is het gevorderde bedrag terug te geven – diegene (verder) de criminaliteit in wordt gedwongen. Dit zou de strafrechtketen op lange termijn juist zwaarder kunnen belasten. Feiten- en internationaal rechtsvergelijkend onderzoek zouden volgens OM1 moeten bijdragen aan een antwoord op deze vraag.

Daarnaast benoemen vier respondenten (POL3, POL5, CRV4, ZM2) dat een ontlasting van de strafrechtketen mogelijk gepaard gaat met extra belasting van de civiele keten. Respondent POL5 geeft aan:

“Stel de minnelijke fase zou niet effectief zijn, dan zou je natuurlijk in theorie dezelfde problemen kunnen krijgen in het civiel recht als dat je in het strafrecht hebt. Dat ook daar sprake zal zijn van een beperkte beschikbaarheid en belastbaarheid van de rechtsketen.”

Volgens drie respondenten (CRV4, ZM3 en ZM4) is de civiele keten al behoorlijk belast. Volgens OM4 en ZM4 kan de civielrechtelijke afdoening van online fraude zorgen voor *‘een verschuiving van het capaciteitsprobleem’*. ZM3 betwijfelt echter in hoeverre de werkdruk zal toenemen als het aantal online fraudezaken dat de civiele keten instroomt, toeneemt, omdat gedaagden in dit soort zaken vaak niet komen opdagen en de zaak daarmee gemakkelijk kan worden afgedaan (zie ook paragraaf 3.4.2).

4.2.4 Pilot Directe Aansprakelijkheid

In voorgaande paragrafen is ingegaan op de verhouding tussen strafrecht en civiel recht bij de aanpak van online fraude en de sterke en verbeterpunten die respondenten hebben aangedragen. Hierbij is de pilot 'Directe Aansprakelijkheid' van de politie beschreven, waarin slachtoffers van aan- en verkoopfraude door de politie worden doorverwezen naar een civiele rechtsvertegenwoordiger. Ten aanzien van de Directe Aansprakelijkheid (DA) hebben verschillende respondenten verdere verbeterpunten aangedragen.

In de eerste plaats benoemen drie respondenten (POL2, POL3 en POL5) dat lang niet alle slachtoffers die worden uitgenodigd tot deelname aan de pilot op deze uitnodiging reageren. Volgens POL3 reageert zo'n 30 tot 33 procent van de slachtoffers op de uitnodiging. Om erachter te komen welke redenen slachtoffers hebben om niet op de uitnodiging in te gaan, is het LMIO gestart dit telefonisch bij hen uit te vragen. Respondenten POL2 en POL3 benoemen allebei dat slachtoffers aangeven (te) druk te zijn geweest of het niet belangrijk genoeg vinden, waardoor de brief is blijven liggen, dat het schadebedrag volgens slachtoffers te laag is om (verdere) actie te ondernemen of dat slachtoffers de mail niet hebben ontvangen, bijvoorbeeld omdat deze in de spam terecht is gekomen of het mailadres verkeerd is ingevoerd. Het LMIO heeft als gevolg van de uitblijvende reacties ervoor gekozen om de slachtoffers een brief te sturen. Respondent POL3: *"Toen hebben we een kleine stijging gezien. En toch zien we nog steeds dat mensen achterblijven. Nou, hoe krijg je die mensen dan mee? Je bent tenslotte voor hen bezig."*

Ten tweede stelt een aantal respondenten dat zij zich niet scharen achter de voorwaarden die zijn opgesteld waaraan een casus moet voldoen om in aanmerking te komen voor de pilot (zie paragraaf 3.3). Een van de voorwaarden is bijvoorbeeld dat de verdachte niet opgenomen mag zijn in het centraal curatele- en bewindregister (CCBR). Een aantal respondenten (POL2, POL3, CRV1, CRV2, CRV3) is van mening dat deze doelgroep bij uitstek geschikt is om aan te schrijven voor een directe aansprakelijkheidsstelling. Aan personen in het CCBR is namelijk een bewindvoerder, curator, schuldhulpverlener of budgetcoach verbonden en met deze financiële hulpverleners zijn vaak goed afspraken te maken. Zo zegt CRV1:

"Bij uitstek sturen we die een brief, want nou ja, dat zijn niet de allerbeste betalende maar wel hele goede betalende, want het is niet de persoon zelf met wie je afspraken maakt, maar de begeleider en die zegt: 'ik heb uw vordering gezien, we kunnen vijf euro per maand betalen.' Prima. Of: 'ik heb uw vordering gezien, we zijn bezig met een Wsmp³⁴, van die 2.000 euro kunnen we maximaal 200 euro betalen tegen finale kwijting.' Dan is dat wat het is. Dus juist die mensen moet je aanspreken."

Respondent CRV2 legt uit dat personen die in het CCBR staan in vergelijking met het strafrecht juist goed beschermd worden binnen het civiele recht:

"In het strafrecht is de aanwezigheid van een beschermingsbewindvoerder helemaal niet zo relevant. Het strafrecht gaat over toerekeningsvatbaarheid, dus als jij volledig toerekeningsvatbaar bent geweest, je bent handelingsbekwaam, maar er is een indicatie dat je geen financiële beslissingen kunt maken, dan zegt het strafrecht: 'dat had je moeten weten.' Via het civiel recht, wij moeten via die beschermingsbewindvoerder, dus dat is veel beter beschermd, want wij kunnen niet

³⁴ Betreft een aanvraag tot wettelijke schuldsanering. Zie paragraaf 3.4.1 voor meer informatie.

direct bij die persoon vorderen. Dus ik zou juist zeggen, in geval van beschermingsbewindvoerders, zet die civielrechtelijke route in.”

Ook hebben respondenten kritiek geuit ten aanzien van de voorwaarde dat de verdachte geen kwetsbaar subject mag zijn, zoals verslaafd of dakloos. Respondenten CRV1 en CRV3 geven beiden een voorbeeld van daklozen die zich doelbewust bezighouden met online aankoopfraude. CRV3 vervolgt: *En elke dakloze in Nederland heeft een uitkering, dus geld.”* CRV1 benadrukt dat zij als uitvoerende partij zelf ook afwegen of de vordering moet worden voortgezet. Is sprake van een kwetsbare verdachte – CRV1 geeft het voorbeeld van iemand met een IQ van 60 die onder begeleiding woont en onder druk is gezet – dan stoppen zij de vordering. Tóch heeft aanschrijven in dat geval zin, zo stelt CRV1: *“Dat betekent dat die begeleider ervan op de hoogte is, een gesprek met die geldezel heeft gehad en hem in bescherming kan nemen.”* Volgens CRV2 zijn daarnaast bepaalde waarborgen te vinden in het civiel recht. Hij legt uit dat de schulden van iemand die zijn leven weer op de rit heeft onder bepaalde omstandigheden kunnen worden kwijtgescholden:

“Als we weten dat iemand psychotisch is geweest, drugsverslaafd, noem maar op, tijdelijk in een situatie heeft gezeten waardoor die feitelijk verminderd toerekeningsvatbaar is geweest, en dat is een tijdelijke fase, aantoonbaar en hij heeft daar te kwader trouw schulden gemaakt [...] maar dat is nu opgelost en daar is een medisch rapport van, dan kan een rechter zeggen ‘ik maak gebruik van mijn discretionaire bevoegdheid en ik spreek hierin de hardheidsclausule³⁵ uit.’ Oftewel: ‘ik ga tóch de schulden laten saneren, want ik zie dat die persoon toen niet zichzelf was en dat is-ie nu wel.”

Vanwege dergelijke waarborgen is CRV2 van mening dat een dergelijke toetsing niet door de politie uitgevoerd moet worden: *“In de wet is dit met allemaal waarborgen geregeld, met toetsingen van de rechter. [...] Dus als de politie op die stoel gaat zitten, dan wringt dat voor mij. Als politie heb jij eigenlijk helemaal niks te zoeken in het civiel recht.”*

Ook de voorwaarde dat de verdachte meerderjarig moet zijn, wordt door respondenten betwist (POL2, POL5, CRV1, CRV2, CRV3). CRV3 benadrukt dat personen vanaf de leeftijd van veertien jaar aansprakelijk mogen worden gesteld en stelt dat juist jongeren bedreven zijn in (online) fraude. Volgens POL2, POL5 en CRV2 zit er een opvoedkundig aspect aan het zo vroeg mogelijk laten terugbetalen door de jongere zelf. *“Soms moet je het misschien juist bij minderjarige verdachten inzetten. Wil je het opkomende delictgedrag stuiten, dan kun je dat maar één keer doen, zo vroeg mogelijk. Ja, dan heb je via deze route misschien wel een goed instrument in handen”,* aldus POL5. Respondent CRV2 is van oordeel dat de keuze voor een stopgesprek in een dergelijk geval niet altijd te verantwoorden is: *“En dan? Wat ga je met dat geld doen dan, dat die heeft verdiend? Ga je dat daar laten? Dat geld is niet van hem, dat is van slachtoffers.”*

Respondent CRV1 merkt op dat hij het vereiste dat sprake moet zijn van meerdere aangiften begrijpt vanuit een strafrechtelijk oogpunt, *‘want je gaat geen strafrechtelijk onderzoek starten naar een*

³⁵ De hardheidsclausule, neergelegd in art. 288 lid 3 Faillissementswet (Fw), stelt dat ‘het verzoek [tot schuldsanering] kan [...] worden toegewezen indien voldoende aannemelijk is dat de schuldenaar de omstandigheden die bepalend zijn geweest voor het ontstaan of onbetaald laten van zijn schulden, onder controle heeft gekregen.’

eenmalig incident, maar niet vanuit civielrechtelijk perspectief. Hij stelt dat in tegenstelling tot een misdrijf veel sneller sprake is van een onrechtmatige daad en dat het risico bestaat dat verdachten door dit vereiste ongestoord kunnen frauderen.

“Dat betekent dat als ik een rekening open bij Bunq, ING, ABN, Rabo en noem nog iets, en bij iedere bank heb ik drie rekeningen. Nou, pas als mijn rekeningnummer [een aantal] keer voorkomt, gaat de politie een onderzoek starten. Dat betekent dat als ik een beetje shop door mijn rekeningen, ik heel lang straffeloos kan doorgaan.” (CRV1)

Voorts worden praktische bezwaren genoemd betreffende de voorwaarde dat de verdachte een *first offender* moet zijn om in aanmerking te komen voor de directe aansprakelijkheidsstelling. Wanneer wordt gekozen voor een directe aansprakelijkheidsstelling als interventie, wordt dit aldus POL3 vastgelegd in de Basisvoorziening Handhaving (BVH), een registratiesysteem van de politie. Is een verdachte echter al vaker civielrechtelijk aansprakelijk gesteld, bijvoorbeeld nadat het slachtoffer zelf de weg naar een civiele rechtsvertegenwoordiger vond, is deze informatie niet op te vragen voor de politie. POL3: *“Dat weten wij niet. Alles wat via de Pnbf gaat, gaat in feite buiten de politie om.”* In zo'n geval is het dus mogelijk dat de politie onterecht concludeert dat sprake is van een *first offender*.

Respondent POL2 vertelt daarnaast dat nog geen eenduidige afspraken bestaan ten aanzien van de gevallen waarin ná doorverwijzing van het slachtoffer naar een van de uitvoerende partijen nog nieuwe aangiften tegen dezelfde rekeninghouder binnenkomen:

“We zitten nu eigenlijk in een soort van impasse wat dat betreft. [...] We hebben die [aangiften] steeds gevoegd in de bestaande lopende zaak. Nu wordt er gekeken van is dat iets wat we daadwerkelijk zo zouden moeten gaan vormgeven? [...] Is het dan nog wel zinvol om al die nieuwe aangiften te blijven toevoegen? Of gaan we het zien als [...] bewust handelen en betekent dat dus dat die nieuwe aangiften niet meer voor directe aansprakelijkheidsstelling in aanmerking komen?”

Volgens POL3 moet sprake zijn van het laatstgenoemde: *“Nee, dat moet je niet doen [het voegen van nieuwe aangiften], want dat is een nieuw strafbaar feit.”* Respondent CRV3 is het hiermee eens: *“Het heeft natuurlijk geen enkele zin om vijftien facturen te versturen als er niet wordt voldaan. Daar moet de politie op gaan zitten.”* JUR1 stelt dat gekeken moet worden naar de omstandigheden van het geval en dan met name de ernst van de daad:

“Iemand kan een first offender zijn, maar wel een vrij heftige fraude op poten hebben gezet. Als je dan zegt van ‘nou, de eerste keer kom je niet met het strafrecht in aanraking’, ik denk niet dat dat een goed idee is. [...] Het is altijd wenselijk om mensen niet in het strafrecht te trekken als dat niet noodzakelijk is. Dus op zich snap ik hem, maar ik denk dat je per situatie moet bekijken of de daad de inzet van het strafrecht rechtvaardigt.”

Ten aanzien van alle voorwaarden die binnen de DA worden gehanteerd, merkt CRV2 op dat de weg naar het civiel recht voor slachtoffers hoe dan ook open staat. Of er nou gekozen wordt voor oplegging, een

stopgesprek, strafrechtelijke vervolging of anderszins, er kan volgens CRV2 nooit voor het slachtoffer worden besloten dat het ophoudt omdat niet aan de gestelde voorwaarden is voldaan:

“Civielrechtelijk heb jij gewoon schade geleden. In het privaatrecht kun je dat gewoon terugvragen. In theorie zou je kunnen zeggen: ‘oké, stop-gesprek geweest, privacy-desk, gegevens opvragen en ik ga het alsnog terugvragen.’ Dat is privaatrechtelijk zo geregeld.”

Tot slot wordt genoemd dat de terugkoppeling vanuit de uitvoerende partijen verbeterd zou kunnen worden. Respondent POL3: *“Er moet iets meer vinger aan de pols worden gehouden om te kijken hoe de pilot verloopt.”* Indien bijvoorbeeld beter wordt bijgehouden in hoeveel procent van de gevallen er wordt terugbetaald en of dat in de minnelijke of gerechtelijke fase gebeurd is, levert dat in de eerste plaats informatie op over het resultaat van de directe aansprakelijkheidsstelling. Daarnaast zou er kunnen worden gekozen voor de strafrechtelijke route bij de komst van nieuwe aangiften tegen een rekeninghouder die in het minnelijk proces niet heeft terugbetaald en waarbij het slachtoffer afziet van dagvaarding. Volgens POL2 is structurele terugkoppeling lastig omdat *‘er soms wel zes tot acht maanden tussen zit voordat er een keer een stap genomen is.’* Respondent POL3 wijt de achterblijvende terugkoppeling aan het feit dat elke uitvoerende partij over een eigen bedrijfsprocessensysteem beschikt. *“Spreekt de dezelfde taal, spreken zij onderling dezelfde taal? Het zijn concurrenten van elkaar, dus het is lastig om die systemen waar zij al jarenlang mee werken [op ons af te stemmen].”*

4.2.5 De PNB

Specifiek ten aanzien van deze procedure, welke in sommige gevallen voorafgaat aan de start van het incassotraject en waarbij slachtoffers van online fraude onder voorwaarden de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder kunnen opvragen bij de betaaldienstverlener wijzen vier respondenten (POL3, CRV1, CRV3, ZM2) op het risico dat slachtoffers het recht in eigen hand nemen. Slechts één respondent geeft een voorbeeld van eigenrichting, waarbij een slachtoffer naar het adres van de begunstigde rekeninghouder is gereden met de mededeling dat het geld terugbetaald zou moeten worden. Anderen zijn niet op de hoogte van dergelijke situaties, maar vrezen voor vandalisme of geweld (CRV3) en *doxing*³⁶ of *naming and shaming*, bijvoorbeeld door de fraude en vermeende dader op sociale media te delen (CRV1). Respondent POL3 acht de kans klein dat slachtoffers dit daadwerkelijk zullen doen, maar vindt het wel goed dat er – om eigenrichting te voorkomen – binnen de werkwijze van de politie voor is gekozen om de NAW-gegevens niet met de slachtoffers te delen maar rechtstreeks met de uitvoerende partijen.

Respondent CVR2 vraagt zich af waarom de PNB überhaupt op deze manier is ingericht, gezien een procedure met een vergelijkbaar doel al bestaat voor een ander strafbaar feit: tanken zonder betalen. Volgens hem worden de NAW-gegevens in deze zaken door het RDW niet gedeeld met de benadeelde (het tankstation), maar rechtstreeks met de civiele rechtsvertegenwoordiger (als gemachtigde). Behalve het voorkomen van eigenrichting heeft deze werkwijze als voordeel dat de betaaldienstverlener niet meer verantwoordelijk is voor de keuze om de gegevens al dan niet te verstrekken. Toetsen of sprake is van een

³⁶ *Doxing* verwijst naar het verzamelen of delen van andermans persoonsgegevens om die persoon te intimideren (Rijksoverheid, 2024).

strafbaar feit en er voldoende bewijsstukken aanwezig zijn, is in deze aanpak voorbehouden aan de rechtsvertegenwoordiger (CRV2). Volgens CRV2 is hiervoor vereist dat een convenant wordt opgesteld waarin de toetsing en gegevensuitwisseling is ingeregeld, maar ook waarin rechtsvertegenwoordigers afspreken de incassodiensten op *no cure no pay*-basis te verrichten, omdat anders sprake kan zijn van rechtsontoegankelijkheid. CRV2: *“Dan gaat er een inkomensding spelen. [...] Ja, dat wil je als overheid natuurlijk niet, want dan creëer je een drempel op basis van financiële prikkels.”* Een mogelijkheid hierbij is dat de gegevensverstrekking niet via individuele rechtsvertegenwoordigers verloopt, maar via Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders (SNG), zoals dat momenteel ook bij tanken zonder betalen gebeurt.

Respondenten hebben ook verbeterpunten aangemerkt ten opzichte van de juridische basis van de PNBF. Deze zijn beschreven in paragraaf 6.1.

4.3 Resumé

Ten eerste is onderzocht hoe professionals aankijken tegen de praktische uitvoering van de civielrechtelijke afdoening van online fraude. Hoewel de geïnterviewde professionals verschillen van mening ten aanzien van het volledig afdoen van online fraude buiten het strafrecht, ziet de meerderheid van de respondenten de civielrechtelijke afdoening van online fraude als een goede aanvulling op het strafrecht. De reden die zij hiervoor aandragen is dat het volgens hen evident is dat de strafrechtketen wegens een gebrek aan capaciteit niet alle online fraudezaken strafrechtelijk kan oppakken.

Aan de professionals is gevraagd welke sterke en verbeterpunten zij zien ten aanzien van de civielrechtelijke afdoening van online fraude. De meest genoemde sterke kant van de civielrechtelijke afdoening van online fraude is de betekenisvolle afdoening voor slachtoffers. Negen respondenten stellen dat de civielrechtelijke afdoening kan bijdragen aan een betekenisvolle afdoening door middel van herstel van de schade en/of een verhoogd tevredenheidsgevoel onder slachtoffers. Voorts is door een aantal respondenten aangegeven dat een betekenisvolle afdoening onder slachtoffers zou kunnen zorgen voor meer vertrouwen in de politie en/of overheid en een hogere aangiftebereidheid. Er zijn echter ook diverse verbeterpunten naar voren gekomen binnen dit onderwerp. Tien respondenten benoemen dat slachtoffers de geleden schade lang niet in alle gevallen op de begunstigde rekeninghouder kunnen verhalen. Dit kan bijvoorbeeld voortkomen uit het feit dat er onvoldoende gegevens bekend zijn om te begunstigde rekeninghouder te vinden, bijvoorbeeld omdat de gegevens van de rekeninghouder niet compleet of correct zijn, of omdat de betaaldienstverlener de gegevens niet verstrekt. Ook kan een civielrechtelijke procedure (te) gecompliceerd zijn, bijvoorbeeld wanneer de begunstigde rekeninghouder zich in het buitenland bevindt. Bovendien kan de civielrechtelijke procedure stop moeten worden gezet omdat slachtoffers niet vanzelfsprekend kiezen voor dagvaarding, bijvoorbeeld wegens griffiekosten of uit angst. Bovendien wordt benadrukt dat een door de rechter toegewezen vordering nog niet automatisch betekent dat het bedrag ook op de begunstigde rekeninghouder te verhalen valt en het in het geval van een betalingsregeling lang kan duren voordat het slachtoffer het geld daadwerkelijk ontvangt. Twee respondenten gaan in op de keerzijde van een niet-succesvolle civielrechtelijke procedure, waarbij slachtoffers opnieuw teleurgesteld worden of dubbel slachtofferschap ervaren wanneer zowel de strafrechtelijke als de civielrechtelijke route geen resultaat heeft geboden.

Het tweede sterke punt dat door acht respondenten naar voren werd gebracht, is dat zij verwachten dat van een civielrechtelijke procedure een preventieve werking uitgaat naar de begunstigde rekeninghouder of (potentiële) daders. Ook op dit onderwerp werden knelpunten naar voren gedragen door respondenten. Twee respondenten verwachten bijvoorbeeld dat er geen afschrikkende werking uitgaat van de civielrechtelijke afdoening van online fraude, bijvoorbeeld omdat er geen druk achter de vordering zit. Drie anderen zetten twijfels bij de afschrikkende werking omdat daders mogelijk een kosten-baten-afweging maken en de vorderingen gewoon betalen, omdat ze genoeg verdienen aan slachtoffers die geen vordering instellen. Vier (andere) respondenten onderschrijven de preventieve werking, maar zij zijn van mening dat niet (altijd) de juiste doelgroep wordt afgeschrikt. Volgens hen wordt het geld vooral verhaald op degene die betrokken was bij het faciliteren van de fraude (de geldezel) en niet op de daadwerkelijke fraudeur. Zij vinden dit onterecht omdat geldezels over het algemeen geen beschikking over het geld hebben gehad. Daarentegen gaven tien respondenten aan het om verschillende redenen wél terecht te vinden dat de schade op geldezels wordt verhaald.

Ten derde wordt als sterk punt van de civielrechtelijke afdoening van online fraude aangedragen dat het civielrechtelijk afdoen van online fraude zal bijdragen aan het ontlasten van of het verhogen van de effectiviteit van de strafrechtketen. Er zijn echter ook diverse knelpunten benoemd. Zo geeft een respondent aan dat aangifte verplicht is, waardoor zaken dus altijd het strafrecht inrollen en er daarmee altijd een beslissing moet volgen. Vier respondenten benadrukken dat dit mogelijk gepaard gaat met extra belasting van de civiele keten, die ook al behoorlijk belast is. Sprake kan zijn van het verschuiven van het capaciteitsprobleem, zo stellen twee respondenten. Voorts wordt door één respondent benadrukt dat een dergelijk effect zeer moeilijk te meten is, omdat het mogelijk is dat – wanneer de begunstigde rekeninghouder niet in staat is het gevorderde bedrag terug te geven – diegene (verder) de criminaliteit in wordt gedwongen. Dit zou de strafrechtketen op lange termijn juist zwaarder kunnen belasten.

Ook hebben respondenten specifieke verbeterpunten genoemd ten aanzien van de pilot Directe Aansprakelijkheid. Ten eerste gaat momenteel een beperkt aantal slachtoffers in op de uitnodiging om gebruik te maken van de civielrechtelijke procedure. Ten tweede wordt kritisch gekeken naar de voorwaarden die voor deelname aan de interventie worden gehanteerd. Zo zijn vijf respondenten van mening dat het niet nodig is om verdachten die in het centraal curatele- en bewindregister (CCBR) staan niet in aanmerking te laten komen voor een directe aansprakelijkheidsstelling. Volgens hen is deze groep bij uitstek geschikt om aan te schrijven omdat hieraan een financiële hulpverlener verbonden is waarmee goed afspraken te maken zijn. Hetzelfde wordt gezegd over minderjarigen (omdat de ouders/verzorgers kunnen worden aangesproken) en andere kwetsbare doelgroepen (omdat er in het civiel recht voldoende waarborgen zijn ingebouwd). Het vereiste dat de verdachte een *first offender* moet zijn, is volgens enkele respondenten lastig te handhaven (omdat de politie geen zicht heeft op zaken die buiten de pilot om via het civiel recht zijn afgedaan) en niet altijd terecht (omdat ook gekeken moet worden naar de ernst van de daad). Verder wordt genoemd dat het niet uitmaakt welke voorwaarden de politie aan de verdachte stelt, omdat de weg naar het civiel recht voor slachtoffers hoe dan ook open staat. Tot slot wordt binnen de pilot een betere terugkoppeling vanuit de uitvoerende partijen gewenst.

Wat betreft de praktische uitvoering van de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF) wordt door respondenten gewezen op het risico dat slachtoffers het recht in eigen hand nemen, gezien zij in deze procedure de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder ontvangen. Hoewel geen gevallen van eigenrichting bekend zijn, vrezen respondenten voor bijvoorbeeld

vandalisme, geweld, *doxing* en *naming and shaming*. Volgens één respondent zijn er alternatieven voorhanden waarbij dit risico gemitigeerd kan worden. Ook hebben respondenten diverse juridische knelpunten aangedragen, die zullen worden beschreven in de volgende hoofdstukken.

5. Resultaten: Juridische grondslag

In Hoofdstuk 3 kwam aan bod hoe de civielrechtelijke afdoening van online fraude in de praktijk wordt vormgegeven. Voor slachtoffers bleken verschillende routes te bestaan om een civielrechtelijke procedure tegen de begunstigde rekeninghouder te starten (zie Figuur 1 in Hoofdstuk 3). Slachtoffers kunnen door een betaaldienstverlener worden doorverwezen naar een civiele rechtsvertegenwoordiger (route 1), zij kunnen zich op eigen initiatief bij een civiele rechtsvertegenwoordiger melden (route 2) of zij kunnen door de politie worden doorverwezen binnen de pilot Directe Aansprakelijkheid (DA) (route 3). Ook bleek het voor het starten van een civielrechtelijke procedure noodzakelijk dat de civiele rechtsvertegenwoordiger over de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder beschikt. Indien het slachtoffer hier niet al over beschikt, kunnen deze binnen route 1 door het slachtoffer of diens rechtsvertegenwoordiger worden opgevraagd middels de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF). Binnen route 2 en route 3 kunnen de NAW-gegevens door de rechtsvertegenwoordiger worden opgevraagd bij de politie, waarbij binnen route 3 al zekerheid op het verkrijgen van deze gegevens bestaat, gezien de politie het slachtoffer naar de rechtsvertegenwoordiger heeft doorverwezen binnen de interventie 'Directe Aansprakelijkheid'.

Op basis van zowel deskresearch, waaronder een analyse van rechtbankverslagen (toegelicht in Hoofdstuk 2), als interviews met professionals wordt in dit hoofdstuk aandacht besteed aan de wettelijke grondslag van de civielrechtelijke afdoening van online fraude. Allereerst wordt onderzocht welke juridische basis er bestaat voor het verwerken en verstrekken van NAW-gegevens binnen de drie gevonden routes (paragraaf 5.1). Vervolgens komt de juridische basis voor het aansprakelijk stellen van personen in de gerechtelijke fase van de civielrechtelijke procedure aan de orde (paragraaf 5.2). Afgesloten wordt met een resumé (paragraaf 5.3).

5.1 Verwerken en verstrekken NAW-gegevens

Zoals in Hoofdstuk 3 is beschreven en schematisch is weergegeven in Figuur 1, worden voorafgaand aan de civielrechtelijke procedure op verschillende manieren de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder gedeeld met het slachtoffer of een gemachtigde partij, zoals een gerechtsdeurwaarder of incassobureau. Deze paragraaf gaat in op de juridische basis van het verstrekken van de NAW-gegevens in de PNBF, ofwel route 1 (paragraaf 5.1.1), en verstrekking van de NAW-gegevens door de politie aan civiele rechtsvertegenwoordigers op grond van de Wet Politiegegevens (Wpg) in route 2 en 3 (paragraaf 5.1.2).

5.1.1 Verstrekking middels de PNBF (route 1)

Op basis van interviews en deskresearch is onderzocht welke juridische grondslag er bestaat voor het verstrekken van de NAW-gegevens van begunstigde rekeninghouders aan slachtoffers van online fraude middels de PNBF. De PNBF is zoals benoemd in paragraaf 3.1 ontstaan op verzoek van toenmalig Minister Grapperhaus en is bindend voor alle betaaldienstverleners die als lid bij Betaalvereniging Nederland zijn aangesloten (Betaalvereniging Nederland, 2023b). Bij aanvang van dit onderzoek vormden meerdere

ministeriële brieven de juridische basis van de PNBf.³⁷ Hierin valt te lezen dat banken initieel verschillende bezwaren aandroegen tegen het delen van NAW-gegevens door banken aan slachtoffers. Allereerst zou dat volgens banken vanwege de geldende privacywetgeving niet zijn toegestaan. Ook werd aangedragen dat moeilijk is vast te stellen of bij een overboeking sprake is van strafrechtelijke (internet)oplichting. Ten derde werden bezwaren gezien doordat het voorkomt dat de veronderstelde begunstigde rekeninghouder niet de daadwerkelijke fraudeur betreft maar bijvoorbeeld zelf slachtoffer is geworden van (identiteits)fraude of anderszins een katvanger (ook wel geldezel) betreft. Het delen van deze gegevens zou bovendien kunnen leiden tot eigenrichting met gevolgen voor zowel de vermeende dader als het vermeende slachtoffer van dien.³⁸

Uiteindelijk is besloten de PNBf per januari 2021 onder voorwaarden en met inachtneming van privacywetgeving in het leven te roepen. Recentelijk vroegen de PNBf aanbiedende betaaldienstverleners meer waarborg over de wettelijke grondslag, zo blijkt uit een brief van het Ministerie van Justitie en Veiligheid uit januari 2024. In deze brief gaat het Ministerie van Justitie en Veiligheid onder meer in op de rechtsgrondslag van de PNBf.

Het Ministerie beargumenteert in deze brief dat de grondslag voor het verwerken³⁹ van persoonsgegevens door banken in de eerste plaats ligt in een 'gerechtvaardigd belang'. Deze grondslag is te vinden in artikel 6 onder f van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG):

“De verwerking is alleen rechtmatig indien [...] de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.”

In de brief wordt gesteld dat, wanneer gekeken wordt naar het doel en de werking van de PNBf, het belang van het slachtoffer is gelegen in zijn recht op bescherming van eigendom, waarbij het instellen van een rechtsvordering hiertoe geschaard kan worden onder het recht op een eerlijk proces.

Op basis van deskresearch komt naar voren dat, indien sprake is van een gerechtvaardigd belang, de verwerking van persoonsgegevens op grond van de AVG daarnaast noodzakelijk moet zijn om dit belang te behartigen (Autoriteit Persoonsgegevens (AP), 2024). Zo moet het doel van de verwerking proportioneel zijn, ofwel in verhouding staan tot de inbreuk op de privacy van de betrokkenen. Ook moet het doel subsidiair zijn, wat inhoudt dat het niet mogelijk is om het doel op een voor de betrokkenen minder ingrijpende manier te bereiken (AP, 2024). De brief van het Ministerie gaat gedeeltelijk in op het noodzakelijkheidsvereiste uit de AVG. Er wordt gesteld dat banken invulling geven aan het vereiste van proportionaliteit doordat zij de voorwaarde stellen dat het slachtoffer aangifte doet en bij slachtofferschap van aankoopfraude ook bewijs aanlevert van een waarschuwing over het IBAN van de (vermeende) oplichter op de website 'Controleer verkoopgegevens' van de politie. In dit register wordt een IBAN

³⁷ Zie bijvoorbeeld *Kamerstukken II 2018/19*, 29 911, nr. 237; *Kamerstukken II 2019/22*, 29 911, nr. 260; *Kamerstukken II 2020/21*, 28 684, nr. 638.

³⁸ *Kamerstukken II 2018/19*, 29 911, nr. 237.

³⁹ Ingevolge artikel 4 onder 2 AVG wordt onder 'verwerking' ook 'verstrekking door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen' verstaan.

opgenomen als hiertegen meerdere aangiften zijn gedaan. Het vereiste van meerdere aangiften vormt volgens het Ministerie een extra drempel voor toepassing van de PNBf en maakt onderscheid tussen slachtoffers. In hoeverre en op welke wijze banken in de PNBf invulling geven aan het vereiste van subsidiariteit, komt zover bekend in de brief van het Ministerie niet aan de orde.

In de brief wordt verder ingegaan op de voorwaarde dat voor verwerking op grondslag van een gerechtvaardigd belang is vereist dat een afweging wordt gemaakt tussen de belangen van degene die de gegevens verwerkt en de belangen van betrokkenen (AP, 2024). In de brief staat dat banken zelf verantwoordelijk zijn om af te wegen of met de gestelde voorwaarden al voldoende balans is gevonden tussen de belangen van het slachtoffer en van de (vermeende) dader.

Tot slot wordt in de brief van het Ministerie voor het verwerken van strafrechtelijke persoonsgegevens de ‘doorbrekingsgrondslag’ uit artikel 32 sub d van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) aangemerkt als rechtsgrond voor het verwerken van strafrechtelijke gegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens (2024) stelt dat de verwerking van strafrechtelijke gegevens – persoonsgegevens van strafrechtelijke aard – verboden is, tenzij degene die de gegevens verwerkt zich kan beroepen op een specifieke wettelijke uitzondering én op een van de grondslagen voor het verwerken van ‘gewone’ persoonsgegevens. In de wettelijke bepaling waarop het Ministerie zich beroept (art. 32 sub d UAVG) staat dat *‘persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt, indien de verwerking noodzakelijk is voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering, of wanneer gerechten handelen in het kader van hun rechtsbevoegdheid.’*

5.1.2 Verstrekking op grond van de Wpg (route 2 en 3)

Daarnaast is middels een juridische toetsing en op basis van interviews en deskresearch onderzocht welke juridische grondslag er bestaat voor het verwerken van NAW-gegevens door de politie en het verstrekken van deze gegevens aan externe partijen, zoals een civiele rechtsvertegenwoordiger. Gezien in deskresearch en tijdens de interviews geen informatie werd verkregen die tegengesteld is aan de uitkomsten van de juridische toetsing, worden enkel de resultaten van deze toetsing verder toegelicht.

Er is een juridische toetsing uitgevoerd (zie Hoofdstuk 2) van de privacyrechtelijke aspecten uit de pilot ‘Directe Aansprakelijkheid’ inzake het bestrijden van online aan- en verkoopfraude (route 3). Binnen deze pilot verstrekt de politie de NAW-gegevens en geboortedata van verdachte rekeninghouders van specifieke internetfraude aan drie externe partijen, ook wel ‘uitvoerdersorganisaties’ (zie voor meer informatie paragraaf 3.3). Met gebruikmaking van deze gegevens kunnen deze partijen de verdachte rekeninghouder civielrechtelijk aansprakelijk stellen. In de juridische toetsing werd onderzocht onder welke voorwaarden de verwerking en verstrekking van eerdergenoemde gegevens door de politie rechtmatig is. Samengenomen werd geconcludeerd dat de verwerking en verstrekking van de gegevens rechtmatig is a) indien de gegevens door de politie worden gevorderd bij de betreffende banken voor strafrechtelijke doeleinden, b) ongeacht of de zaak geschikt is voor de pilot en/of het slachtoffer wenst deel te nemen aan de pilot. In het vervolg van deze paragraaf wordt ingegaan op de juridische grondslag van deze verwerking en verstrekking.

Verwerking gegevens

De NAW-gegevens en geboortedata van verdachte rekeninghouders betreffen persoonsgegevens, omdat dit tot een natuurlijke persoon herleidbare gegevens zijn. Deze gegevens worden door de politie via het Verwijzingsportaal Banken bij de betreffende betaaldienstverlener gevorderd voor strafrechtelijke doeleinden (waaronder de opsporing en vervolging van strafbare feiten). Om die reden vindt de verwerking volgens de juridische toetsing plaats in het kader van de uitoefening van de politietaak uit artikel 3 Politiewet 2012. Op deze verwerking is de Wet politiegegevens (Wpg) van toepassing.⁴⁰

In de juridische toetsing wordt gesteld dat de politie voor het vorderen en vervolgens verwerken van de gegevens een grondslag heeft, namelijk artikel 126nc Sv jo. artikel 8 Wpg. Art. 126nc Sv luidt:

“In geval van verdenking van een misdrijf kan de opsporingsambtenaar in het belang van het onderzoek van degene die daarvoor redelijkerwijs in aanmerking komt en die anders dan ten behoeve van persoonlijk gebruik gegevens verwerkt, vorderen bepaalde opgeslagen of vastgelegde identificerende gegevens van een persoon te verstrekken.”

De zinsnede ‘in het belang van het onderzoek’ vereist dat de vordering alleen mag worden gedaan indien deze bijdraagt aan de opsporing van het delict. Deze bevoegdheid mag dan ook slechts worden ingezet als hiermee wordt beoogd de zaak op strafrechtelijke wijze af te doen. De verwerking is volgens de juridische toetsing dan ook slechts rechtmatig als deze ook plaatsvindt in de gevallen dat de zaak niet geschikt is voor de pilot en/of de slachtoffers niet aan de pilot wensen deel te nemen.

De vordering via het Verwijzingsportaal Banken dient te worden gedaan door een hulpofficier van justitie, die de vordering toetst op de vereisten van proportionaliteit en subsidiariteit.⁴¹ Ingevolge artikel 8 Wpg kunnen politiegegevens vervolgens worden verwerkt met het oog op de uitvoering van de dagelijkse politietaak (het gaat immers op het opsporen en vervolgen van strafbare feiten).

Verstrekken gegevens

Ook heeft de politie volgens de juridische toetsing in het kader van de pilot een grondslag voor het verstrekken van de gegevens aan de uitvoeringsorganisaties, namelijk artikel 8 Wpg jo. artikel 18 lid 1 Wpg jo. artikel 4:2 lid 1 aanhef en sub n Besluit politiegegevens (Bpg). In artikel 18 lid 1 Wpg staat:

“Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen personen of instanties worden aanwezen aan wie of waaraan, met het oog op een zwaarwegend algemeen belang, politiegegevens worden of kunnen worden verstrekt ter uitvoering van de bij of krachtens die algemene maatregel van bestuur aan te geven taak.”

Het Bpg is een algemene maatregel van bestuur als bedoeld in artikel 18 lid 2 Wpg. Artikel 4:2 lid 1 aanhef en sub n Bpg ziet op de verstrekking van politiegegevens aan benadeelden van een strafbaar feit om in rechte voor hun belangen op te kunnen komen. Hieronder valt het verhalen van hun schade. Onder ‘benadeelden’ zijn inbegrepen de personen die in verband met die feiten in hun rechten zijn getreden of

⁴⁰ En niet de AVG, gezien deze geldt voor iedere verwerking van persoonsgegevens door de politie die niet onder de Wpg valt.

⁴¹ Aanwijzing gegevensverstrekking financiële dienstverleners, *Stcrt* 19 mei 2004, 95, p. 19.

ingevolge enige wettelijke bepaling ter zake van die rechten een recht van verhaal hebben gekregen. In de juridische toetsing wordt deze verstrekking proportioneel geacht, omdat deze gegevens noodzakelijk zijn om het doel te bewerkstelligen (de verdachte rekeninghouder te identificeren) en de gegevens niet (ook) aan de slachtoffers worden verstrekt. Hierdoor kan zowel eigenrichting als een grotere inbreuk op de privacy van de verdachte rekeninghouders worden voorkomen. Verder wordt de verstrekking subsidiair geacht, omdat geen alternatieven worden gezien voor het verwerken van deze gegevens door de politie.

Uit Hoofdstuk 3 (Figuur 1) kan worden opgemaakt dat het verstrekken van de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder binnen route 2 (waarin slachtoffers zich op eigen initiatief bij een civiele rechtsvertegenwoordiger melden) op een vergelijkbare manier verloopt als in route 3 (waarin slachtoffers door de politie worden doorverwezen). De civiele rechtsvertegenwoordiger vraagt deze gegevens op bij de politie op basis van de Wet politiegegevens (Wpg). Om die reden komt de rechtmatigheid van deze verstrekking overeen met hetgeen dat eerder in deze paragraaf is beschreven.

5.2 Aansprakelijkheidsstelling in gerechtelijke fase

Deze paragraaf heeft betrekking op de juridische basis van een vordering tot aansprakelijkheidsstelling in de gerechtelijke fase van de civielrechtelijke procedure (Figuur 2). Waarover oordeelt de rechter in een dergelijke procedure? Wat wordt er gevorderd, welk verweer wordt gevoerd en waarop zijn deze gebaseerd? Uit de analyse van rechtbankverslaggeving (toegelicht in Hoofdstuk 2) blijkt dat kan worden gesteld dat in de rechtsprocedures over het algemeen sprake is van een eiser die vordert dat de kanton- of civiele rechter (een of meerdere) gedaagde(n) veroordeelt tot betaling van een bepaald bedrag. Dit bedrag bestaat in de regel uit een hoofdsom, buitengerechtelijke incassokosten en proceskosten. Ook wordt gevorderd dit bedrag te vermeerderen met de wettelijke rente over de hoofdsom vanaf een bepaalde datum tot de dag van de volledige betaling.⁴² De rechtsvorderingen zijn in de geanalyseerde uitspraken gebaseerd op verschillende rechtsgronden, namelijk onrechtmatige daad, onverschuldigde betaling, wanprestatie en onrechtmatige verrijking. Welke rechtsgrond de eiser (al dan niet primair, subsidiair, meer subsidiair of uiterst subsidiair) aan de aansprakelijkheidsstelling ten grondslag legt, verschilt per vorm van online fraude. In het geval van vriend-in-nood-fraude ligt in de meeste gevallen primair een onverschuldigde betaling ten grondslag, maar wordt ook primair voor een onrechtmatige daad gekozen. Bij phishing met inbegrip van de zogenoemde Tikkie-fraude worden alle vier de genoemde rechtsgronden primair of subsidiair aan de vordering ten grondslag gelegd.

In het vervolg van deze paragraaf wordt eerst aandacht besteed aan het soort recht waarop de vorderingen betrekking hebben (en hoe dit zich verhoudt tot het strafrecht) (paragraaf 5.2.1). Vervolgens wordt ingegaan op de wettelijke grondslag en praktische toepassing van de gevonden rechtsgronden, namelijk de wanprestatie (paragraaf 5.2.2), de onrechtmatige daad (paragraaf 5.2.3), de onverschuldigde betaling (paragraaf 5.2.4) en de onrechtmatige verrijking (paragraaf 5.2.5). Hierbij wordt ook aandacht besteed aan het verweer van gedaagden en de wettelijke grondslag daarvan.

⁴² Zie bijvoorbeeld Rb. Noord-Holland 25 mei 2023, ECLI:NL:RBNHO:2023:3236, r.o. 3.1.

5.2.1 Civiel recht

Civiel recht wordt ook wel privaatrecht genoemd. Het privaatrecht – dat gericht is op de regeling van de rechtsverhoudingen tussen burgers onderling – wordt in het Nederlandse recht ook wel onderscheiden van het publiekrecht – dat gericht is op de organisatie van de overheid, de invloed van burgers daarop en op de verhouding tussen overheid en burgers (Taekema *et al.*, 2013). Naast de aard van de betrokken partijen, verschilt het privaatrecht van het publiekrecht in de aard van het te beschermen belang, het initiatief tot handhaving van het recht en de beschikbare middelen tot handhaving van het recht. Waar het privaatrecht is bedoeld om privébelangen te beschermen, worden via het publiekrecht algemene belangen beschermd. Waar privaatrechtelijke regels op initiatief van burgers worden gehandhaafd, is dat bij het publiekrecht over het algemeen niet het geval. Tot slot zijn middelen om het recht te handhaven in het publiekrecht voorbehouden aan de overheid en ingrijpender dan in het privaatrecht, waar burgers slechts de mogelijkheid hebben om bij de rechter nakoming, schadevergoeding of ontbinding van een rechtsverhouding te vorderen (Taekema *et al.*, 2013).

Binnen het privaatrecht wordt het materiële privaatrecht onderscheiden van het formele privaatrecht (ook wel burgerlijk procesrecht genoemd). Het materiële recht heeft betrekking op inhoudelijke gedragsnormen, het formele recht heeft betrekking op de wijze waarop het recht wordt gehandhaafd (zoals de wijze van procederen). Het formele privaatrecht is hoofdzakelijk neergelegd in het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) en de Wet op de rechtelijke organisatie (Wet RO). Een belangrijke algemene bepaling die van toepassing is op de vorderingen die het vervolg van dit hoofdstuk aan bod komen, betreft de stelplicht en bewijslast uit art. 150 Rv. Dit artikel stelt dat ‘de partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij [...]’. Met andere woorden: ‘wie stelt, moet bewijzen.’

Het materiële privaatrecht bestaat vervolgens uit het vermogensrechtelijk en niet-vermogensrechtelijk privaatrecht.⁴³ Volgens Taekema *et al.* (2013) kan het vermogensrecht worden onderverdeeld in enerzijds het goederenrecht (regelt de rechtsverhouding tussen personen en goederen, zoals eigendom) en anderzijds het verbintenissenrecht (regelt de verhouding tussen personen onderling, zoals het contract). De eerdergenoemde rechtsgronden op basis waarvan in de geanalyseerde uitspraken een vordering tot aansprakelijkheidsstelling werd gedaan, hebben betrekking op het verbintenissenrecht. De algemene regels van het verbintenissenrecht zijn te vinden in Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Bijzondere overeenkomsten zijn neergelegd in Boek 7 van het BW.

Voor een duidelijk begrip van de verschillen tussen de rechtsgronden die in het vervolg van deze paragraaf aan de orde komen, is het van belang nog een belangrijk onderscheid onder de aandacht te brengen. Zoals gezegd regelt het privaatrecht de rechtsverhoudingen tussen burgers onderling. Meer specifiek regelt het privaatrecht de rechtsgevolgen van rechtshandelingen en feitelijke handelingen van rechtssubjecten, die hun onderlinge verhouding betreffen. Iemand verricht een rechtshandeling wanneer hij of zij bewust een bepaald juridisch gevolg wil bereiken. Hiervan is bijvoorbeeld sprake bij het sluiten van een koopovereenkomst. Het beoogde rechtsgevolg is dat hiermee het eigendomsrecht van verkoper op koper wordt overgedragen. Bij feitelijke handelingen worden rechtsgevolgen aan een handeling verbonden zonder dat de handelende persoon bewust op een rechtsgevolg gericht is (Taekema *et al.*,

⁴³ Het niet-vermogensrechtelijk privaatrecht omvat het personen- en familierecht, maar is voor dit onderzoek verder niet relevant en wordt daarom buiten beschouwing gelaten.

2013). Zowel handelingen met als zonder beoogd rechtsgevolg kunnen een verbintenis in het leven roepen. De meest belangrijke rechtshandeling betreft het sluiten van een contract of de overeenkomst (neergelegd in Titel 5 Boek 6 BW) en de meest belangrijke feitelijke handeling betreft de onrechtmatige daad (te vinden in Titel 3 Boek 6 BW). Tevens kan een verbintenis uit een andere bron voortkomen, zoals een onverschuldigde betaling of ongerechtvaardigde verrijking (zie hiervoor Titel 4 Boek 6 BW).

5.2.2 Het niet nakomen van een overeenkomst: de 'wanprestatie'

Een eerste recht op schadevergoeding ontstaat door de wanprestatie ofwel de toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst. De wanprestatie is geregeld in Afdeling 9 van Titel 1 van Boek 6 BW. Op grond van art. 6:74 lid 1 BW is 'verplicht iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.' Het daaropvolgende artikel (6:75 BW) legt uit wanneer een tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend: 'indien zij niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.' Een rechtsvordering tot nakoming van een verbintenis uit overeenkomst verjaart op grond van art. 3:307 lid 1 BW na vijf jaar volgend op de dag waarop de vordering opeisbaar is geworden.

In twee van de geanalyseerde uitspraken stelde de vordering tot aansprakelijkheidsstelling primair op een wanprestatie. In het eerste geval lijkt een van de gedaagden, in- en verkoper van een juweliersbedrijf, slachtoffer te zijn geworden van phishing. Benadeelde betreft in dit geval de bank, gezien deze bij wijze van schadeloosstelling een bedrag aan het slachtoffer heeft uitbetaald. In de vordering tot aansprakelijkheidsstelling op grond van wanprestatie beroept eiser zich op schending van de in de Algemene Bankvoorwaarden opgenomen zorgplicht en/of frauduleus handelen als bedoeld in de Voorwaarden Zakelijke Rekening. Gedaagden betwisten dat zij actief bij de fraude betrokken waren. Naar het oordeel van de rechtbank is de actieve betrokkenheid van gedaagden bij fraude – en daarmee wanprestatie – inderdaad niet vast komen te staan en komt de vordering daarom niet voor toewijzing in aanmerking. Op grond van onverschuldigde betaling kon de vordering wel worden toegewezen.⁴⁴

Ook in het tweede geval eist een bank een vordering tot betaling uit hoofde van wanprestatie gezien zij een bedrijf dat slachtoffer werd van phishing schadeloos heeft gesteld. De vordering strekt ertoe dat gedaagde, degene die het geld van dit bedrijf ontving en daarmee als *money mule* fungeerde, het geld terug zou betalen omdat hij hiermee de Voorwaarden Betaalrekening heeft geschonden. Gedaagde stelt onder meer dat hij zich niet bewust was van het feit dat hij niet meer over zijn pinpas beschikte, waardoor een ander de bedragen van zijn rekening kon pinnen. De rechtbank acht dit niet aannemelijk en wijst de vordering in dit geval toe op basis van art. 7:529 lid 2 BW⁴⁵, welke betrekking heeft op de instemming met de betaalopdracht. De betalingstransactie is als bijzondere overeenkomst neergelegd in Titel 7b van Boek 7 van het BW.

5.2.3 De onrechtmatige daad

Een tweede recht op schadevergoeding ontstaat wanneer sprake is van een onrechtmatige daad. Een feitelijke handeling kan rechtmatig zijn – in overeenstemming met het recht – maar ook onrechtmatig.

⁴⁴ Rb. Noord-Nederland 13 november 2017, ECLI:NL:RBNNE:2017:4160, r.o. 4.1-4.5.

⁴⁵ Rb. Alkmaar 15 oktober 2012, ECLI:NL:RBALK:2012:BY0110, r.o. 2.2-2.10.

Waar een onrechtmatige feitelijke handeling in het strafrecht wordt omschreven als *wederrechtelijk handelen* (dat wil zeggen handelen zonder daartoe gerechtigd te zijn), wordt in het privaatrecht gesproken over een *onrechtmatige daad*. Zowel in het strafrecht als privaatrecht wordt hierop met sancties gereageerd. Een belangrijk verschil is echter dat wederrechtelijke handelingen in het strafrecht op grond van het legaliteitsbeginsel (art. 1 Sr) zeer nauwkeurig omschreven moeten zijn, terwijl de onrechtmatige daad een ruimere categorie omvat van onrechtmatige handelingen die aanleiding geven tot sanctionering (Taekema *et al.*, 2013).

De onrechtmatige daad is zoals gezegd neergelegd in Titel 3 van Boek 6 van het BW. Art. 6:162 BW stelt dat 'hij die jegens een ander een onrechtmatige daad pleegt, welke hem kan worden toegerekend, verplicht is de schade die een ander dientengevolge lijdt, te vergoeden' (lid 1). Voordat een vordering tot schadevergoeding op basis van het bovenstaande kan worden toegewezen, moet aan vier voorwaarden worden voldaan (Taekema *et al.* 2013):

1. Er moet sprake zijn van een onrechtmatige daad. 'Als onrechtmatige daad worden aangemerkt een inbreuk op een recht en een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht of met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt, een en ander behoudens de aanwezigheid van een rechtvaardigingsgrond' (art. 6:162 lid 2 BW);
2. Daarnaast moet de onrechtmatige daad aan de dader kunnen worden toegerekend. Volgens lid 3 van art. 6:162 BW is dit mogelijk 'indien zij te wijten is aan zijn schuld of aan een oorzaak welke krachtens de wet of de in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt';
3. In de derde plaats moet sprake zijn van schade;
4. Tot slot moet de schade veroorzaakt zijn door de onrechtmatige daad (zoals blijkt uit 'dientengevolge'). Hierbij geldt als uitgangspunt: 'wie stelt, moet bewijzen' (art. 150 Rv).

Een rechtsvordering op grond van een onrechtmatige daad verjaart op grond van art. 3:310 lid 1 BW na vijf jaar (na aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden) en in ieder geval na twintig jaar na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt.

In de geanalyseerde rechtbankverslagen werd de vordering twee keer primair en vier keer (meer of uiterst) subsidiair gebaseerd op een onrechtmatige daad. In geen geval werd de vordering op basis van een onrechtmatige daad toegewezen.⁴⁶ In de meeste gevallen kwam de beoordeling hiervan überhaupt niet aan de orde, bijvoorbeeld omdat de vordering al op basis van een andere rechtsgrond werd toegewezen. Wel blijkt in ieder geval dat niet kan worden volstaan met de algemene stelling dat iemand een wettelijke plicht of maatschappelijke zorgvuldigheidsnorm heeft geschonden. Zo oordeelde de rechtbank:⁴⁷

"Het had op de weg van [gedaagde] gelegen om nader te onderbouwen welke wettelijke plicht of maatschappelijke zorgvuldigheidsnorm het betreft. Nu die onderbouwing onderbreekt, kan de vordering van [gedaagde] niet op grond van onrechtmatige daad worden toegewezen."

⁴⁶ M.u.v. Rb. Midden-Nederland 5 april 2019, ECLI:NL:RBMNE:2019:1278. Hierin kent de rechtbank de aansprakelijkheid toe maar laat hierbij in het midden of dit op basis van de onrechtmatige daad of een onverschuldigde betaling gebeurt (r.o. 2.12).

⁴⁷ Rb. Zeeland-West-Brabant 23 juni 2023, ECLI:NL:RBZWB:2023:4215, r.o. 4.3.

De vermoedelijke pleger van de onrechtmatige daad heeft een aantal mogelijkheden om onder de aansprakelijkheidsstelling uit te komen. Taekema *et al.* (2013) wijzen in dit verband op de aanwezigheid van een rechtvaardigingsgrond – zoals neergelegd in art. 6:162 lid 2 BW en hierboven al besproken – en het relativiteitsvereiste, welke staat omschreven in art. 6:163 BW. Dit artikel stelt dat ‘geen verplichting tot schadevergoeding bestaat, wanneer de geschonden norm niet strekt tot bescherming tegen de schade zoals de benadeelde die heeft geleden.’

In twee rechtbankverslagen kwam het gevoerde verweer aan bod. Zo stelt de gedaagde in één van de uitspraken dat hij niet de persoon is die het geld heeft weggenomen en dat hij het geld nooit in zijn bezit heeft gehad. De rechtbank laat hier echter onbesproken of de gedaagde onrechtmatig heeft gehandeld omdat de aansprakelijkheid wordt toegewezen op basis van een onverschuldigde betaling.⁴⁸ In het andere arrest⁴⁹ stelt de eiser dat sprake is van een onrechtmatige daad. Dit wordt onderbouwd met de uitspraak dat de gedaagden zich opzettelijk of verwijtbaar schuldig hebben gemaakt aan (schuld)heling en/of (schuld)witwassen. Hierbij beroept de eiser zich op een aantal feiten en omstandigheden. Gedaagden voerden verweer en stelden ten eerste dat geen sprake is geweest van enig strafrechtelijk handelen van hun zijde. Volgens hen ontbreekt elk bewijs voor actieve betrokkenheid hierin, bijvoorbeeld gezien er geen aangifte tegen hen is gedaan. De rechtbank ging hierin mee en oordeelde dat de vordering op basis van de onrechtmatige daad niet voor toewijzing in aanmerking kwam:

“De rechtbank is van oordeel dat het door de [eiser] gestelde onrechtmatig handelen door gedaagden niet is komen vast te staan. [Eiser] heeft geen concrete feiten en omstandigheden gesteld en te bewijzen aangeboden op grond waarvan zou kunnen worden geconcludeerd dat gedaagden zich schuldig hebben gemaakt aan (schuld)heling en/of (schuld)witwassen. De rechtbank verwijst naar hetgeen hiervoor is overwogen in r.o. 4.4, wat hier onverkort heeft te gelden.”

5.2.4 Onverschuldigde betaling

Een verbintenis – en daarmee het recht op schadevergoeding – kan zoals gezegd ook voortkomen uit een onverschuldigde betaling. Veruit de meeste vorderingen uit de geanalyseerde rechtbankverslagen stelen primair of (meer) subsidiair op een onverschuldigde betaling (N=12). De onverschuldigde betaling als rechtsgrond is te vinden in Afdeling 2 van Titel 4 van Boek 6 BW (art. 6:203 tot en met 6:211 BW). Zo stelt art. 6:203 lid 1 BW dat ‘degene die een ander zonder rechtsgrond een goed heeft gegeven, gerechtigd is dit van de ontvanger als onverschuldigd betaald terug te vorderen.’ Uit dit artikel blijkt dat onder een ‘goed’ ook een geldbedrag of bepaalde prestatie wordt verstaan: ‘betreft de onverschuldigde betaling een geldsom, dan strekt de vordering tot teruggave van een gelijk bedrag’ (lid 2) en ‘degene die zonder rechtsgrond een prestatie van andere aard heeft verricht, heeft eveneens jegens de ontvanger recht op ongedaanmaking daarvan’ (lid 3). Een rechtsvordering uit onverschuldigde betaling verjaart na vijf jaar na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de schuldeiser zowel met het bestaan van zijn vordering als met de persoon van de ontvanger bekend is geworden en in ieder geval twintig jaar nadat de vordering is ontstaan (art. 3:309 BW).

⁴⁸ Rb. Rotterdam 14 september 2021, ECLI:NL:RBROT:2021:8903, r.o. 3.3 jo. 4.3.

⁴⁹ Rb. Noord-Nederland 13 november 2017, ECLI:NL:RBNNE:2017:4160, r.o. 4.6-4.10.

In negen van de twaalf uitspraken werd de vordering op basis van een onverschuldigde betaling toegewezen. In één van de drie andere gevallen werd de vordering al toegewezen op basis van een andere rechtsgrond.⁵⁰ In een andere uitspraak werd de vordering slechts ten aanzien van twee van drie betalingen door de rechtbank toegewezen. Het verweer van gedaagde dat het geld niet daadwerkelijk naar de bankrekening is overgemaakt – waarvoor relevante rekeninggegevens zijn overgelegd – slaagde.⁵¹ In het derde geval werd de vordering in beginsel op basis van deze rechtsgrond toegewezen, maar krijgt de gedaagde – nu hij stelt zelf slachtoffer te zijn van fraude – nog een kans om uit te leggen wat er met zijn bankrekening is gebeurd. In dit geval ‘valt naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet in te zien dat hij het bedrag zou moeten terugbetalen’, zo oordeelde de rechtbank.⁵²

De redelijkheid en billijkheids-norm is voor het verbintenissenrecht neergelegd in art. 6:2 BW, maar via schakelbepalingen (art. 6:216 BW) en specifieke bepalingen (zoals art. 2:8 BW) is deze norm ook van toepassing op andere terreinen van het privaatrecht (Taekema *et al.*, 2013). Op grond van art. 3:12 BW moet voor de toepassing van deze norm worden gekeken naar algemeen erkende rechtsbeginselen, in Nederland levende rechtsovertuigingen en maatschappelijke en persoonlijke belangen die bij het geval zijn betrokken. Waar de gedaagde in eerdergenoemde uitspraak nog de kans krijgt om zijn eigen slachtofferschap toe te lichten – waar hij overigens geen gebruik van heeft gemaakt⁵³ – wordt een vergelijkbaar verweer door andere rechtbanken afgewezen. Zo stellen gedaagden dat de vordering niet kan worden toegewezen omdat zij niet de ontvanger van de geldbedragen zijn.⁵⁴ Dat dit verweer faalt, blijkt uit onder meer de volgende uitspraken:

“De kantonrechter gaat niet mee in het verweer van [eiser in het verzet] dat hij niet de ontvanger van dat bedrag is geweest. Er heeft een girale betaling plaatsgevonden van [bedrag], doordat [gedaagde in het verzet] dit bedrag heeft bijgeschreven op de bankrekening van [eiser in het verzet]. Dit is een geldige vorm van betaling. Dat [eiser in het verzet] het geld op verzoek van een ander ontving (al dan niet onder valse voorwendzelen), of daarna aan een ander heeft gegeven, maakt dat niet anders.”⁵⁵

“Dat het bedrag niet ten goede is gekomen aan [gedaagde], omdat zijn pinpas met pincode was gestolen en het bedrag direct door een derde is opgenomen, is niet van belang nu dit geen vereiste is voor vaststelling van onverschuldigde betaling in de zin van art. 6:203 lid 1 BW.”⁵⁶

In een andere uitspraak oordeelt de rechtbank zelfs dat wanneer de redelijkheid en billijkheids-norm op dit verweer wordt toegepast, dit geen kans van slagen heeft.

⁵⁰ Rb. Alkmaar 15 oktober 2023, ECLI:NL:RBALK:2012:BY0110.

⁵¹ Rb. Amsterdam 9 november 2017, ECLI:NL:RBAMS:2017:8021, r.o. 4.5.

⁵² Rb. Rotterdam 14 september 2021, ECLI:NL:RBROT:2021:8903, r.o. 4.6 jo. 4.7.

⁵³ Rb. Rotterdam 29 november 2021, ECLI:NL:RBROT:2021:11485.

⁵⁴ Bijvoorbeeld omdat het geld is doorbetaald aan een ander (Rb. Zeeland-West-Brabant 23 juni 2023, ECLI:NL:RBZWB:2023:4215), omdat zij geen beschikking hadden over de rekening waarop het geld is overgemaakt (Rb. Noord-Holland 25 mei 2023, ECLI:NL:RBNHO:2023:3236; Rb. Amsterdam 4 januari 2023, ECLI:NL:RBAMS:2022:7675) of omdat er misbruik van gegevens is gemaakt (Rb. Rotterdam 19 juni 2023, ECLI:NL:RBROT:2023:5015).

⁵⁵ Rb. Zeeland-West-Brabant 23 juni 2023, ECLI:NL:RBZWB:2023:4215, r.o. 4.4.

⁵⁶ Rb. Noord-Holland 25 mei 2023, ECLI:NL:RBNHO:2023:3236, r.o. 5.2.

“De vordering van [eiseres] die voortvloeit uit de onverschuldigde betaling brengt mee dat [eiseres] en [gedaagde] tegenover elkaar staan als schuldeiser en schuldenaar. Deze verhouding wordt beheerst door art. 6:2 lid 1 BW. Daarin is de algemene norm neergelegd dat een schuldeiser en schuldenaar zich naar elkaar hebben te gedragen conform de eisen van redelijkheid en billijkheid. Onder omstandigheden kan het instellen van een vordering naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn, maar daarvoor ligt de lat hoog. De omstandigheden die daarbij een rol spelen, moeten zich voordoen in de verhouding tussen schuldeiser en schuldenaar. De omstandigheden die [gedaagde] aanvoert, liggen allemaal buiten de verhouding tussen [eiseres] en [gedaagde]. Het verweer van [gedaagde] ziet slechts op de vraag of [gedaagde] door [naam 2] is benadeeld vanwege omstandigheden die buiten de risicosfeer van [eiseres] liggen.”⁵⁷

Van belang te noemen is dat de rechter in twee uitspraken benoemt dat de gedaagde die aansprakelijk wordt gesteld voor het terugbetalen van het geld dat voortkomt uit een onverschuldigde betaling, hooguit het geld terug kan (proberen te) vorderen bij degene die wél beschikking had over het geld. Hierbij wordt zowel op de strafrechtelijke als civiele route gewezen.

“Het voorgaande betekent voor [gedaagde] niet dat [naam 2] niet aansprakelijk is jegens haar door [gedaagde] te benadelen. Of dat zo is, kan [gedaagde] aan de orde stellen in een procedure tegen [naam 2]. [...] Indien [de aangifte] tot strafvervolging leidt, kan zij op de voet van art. 51f lid 1 Wetboek van Strafvordering (Sv) zich in de strafprocedure als benadeelde partij voegen. Daarnaast kan [gedaagde] ervoor kiezen om een civiele procedure tegen [naam 2] te starten.”⁵⁸

Gedaagden gingen ook met andere overwegingen in verweer tegen de aansprakelijkheidsstelling op basis van de onverschuldigde betaling. Het meest voorkomende verweer betreft het beroep op ‘eigen schuld.’ Een beroep op eigen schuld – bijvoorbeeld door te stellen dat een slachtoffer van vriend-in-nood-fraude te snel tot overboeking is overgegaan en niet is nagegaan of de betreffende vriend of het kind inderdaad degene was die om geld vroeg – kan echter niet worden gedaan bij onverschuldigde betaling. Het bepaalde in art. 6:101 BW is namelijk alleen van toepassing in geval van schadevergoeding. Zo oordeelt de rechtbank:

“Het leerstuk van eigen schuld ziet op vorderingen tot betaling van schadevergoeding en speelt geen rol bij een vordering uit onverschuldigde betaling. Voor een analoge toepassing hiervan biedt de wet geen ruimte.”⁵⁹

Ook hier is het principe van redelijkheid en billijkheid niet toepasbaar:

⁵⁷ Rb. Amsterdam 4 januari 2023, ECLI:NL:RBAMS:2022:7675, r.o. 4.4 en 4.5.

⁵⁸ Rb. Rotterdam 19 juni 2023, ECLI:NL:RBROT:2023:5015, r.o. 2.4; Rb. Amsterdam 4 januari 2023, ECLI:NL:RBAMS:2022:7675, r.o. 4.6.

⁵⁹ Rb. Noord-Holland 25 mei 2023, ECLI:NL:RBNHO:2023:3236, r.o. 5.3.1. Zie ook Hof Arnhem-Leeuwarden 3 juli 2015, ECLI:NL:GHARL:2015:4823, r.o. 4.11 en Rb. Amsterdam 4 januari 2023, ECLI:NL:RBAMS:2022:7675, r.o. 4.8.

“Voor zover [gedaagde] met zijn beroep op ‘eigen schuld’ heeft bedoeld dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat [eiseres] het geld van hem vordert, gaat de kantonrechter daar ook aan voorbij. [...] Dat [eiseres] te snel heeft gehandeld en het geld heeft overgemaakt, is niet een omstandigheid waarvan kan worden gezegd dat die zich heeft voorgedaan in de verhouding tussen [gedaagde] en [eiseres]. Het was immers niet [gedaagde] die [eiseres] hiertoe heeft aangezet. Dat [gedaagde] ertoe is bewogen om een bankrekening op zijn naam te openen en daar zelfs een videoverificatie voor te doen, is buiten [eiseres] om gegaan.”⁶⁰

Verder wordt in drie uitspraken het verweer gevoerd dat de betaling wél is uitgevoerd op basis van een rechtsgrond en dus geen sprake is van onverschuldigde betaling. In twee van de geanalyseerde uitspraken oordeelde de rechtbank dat in deze gevallen geen sprake is van een rechtsgrond omdat de eiser (of geïntimeerde in het geval van hoger beroep) gemotiveerd gesteld heeft – zoals als gezegd verplicht is op grond van art. 150 Rv – sprake is van fraude.⁶¹ In een andere uitspraak werd een koopovereenkomst door de gedaagde aangevoerd als rechtsgrond voor de door hem ontvangen gelden. Gedaagde was namelijk eigenaar van een VOF en verkocht in die hoedanigheid een Porsche en BMW aan een koper. Deze koper kocht de auto’s met geld dat via fraude was verkregen. De koopovereenkomst bood in dit geval geen geldige rechtsgrond omdat deze niet met de eiser maar met een derde was gesloten, zo werd geoordeeld. De onverschuldigde betaling kon dus worden toegewezen.⁶²

In één uitspraak wordt nog gevorderd dat tussen eiser en gedaagde sprake is geweest van een zodanig nauwe samenwerking dan wel medewerking van eiser aan de koop en/of oplichting dat eiser zich niet op een onverschuldigde betaling kan beroepen. Tevens werd het slachtofferschap door de gedaagden betwist. Deze verweren werden volgens de rechtbank onvoldoende geconcretiseerd en gemotiveerd aangevochten en daarom kon de aansprakelijkheidsstelling alsnog worden toegewezen.⁶³

5.2.5 Onrechtmatige verrijking

Ook in Titel 4 van Boek 6 BW is de verbintenis die voortvloeit uit ongerechtvaardigde verrijking te vinden, maar dan in Afdeling 3. Art. 6:212 lid 1 BW omschrijft dat ‘hij die ongerechtvaardigd is verrijkt ten koste van een ander, is verplicht, voor zover dit redelijk is, diens schade te vergoeden tot het bedrag van zijn verrijking.’ Voor zover de verrijking is verminderd als gevolg van een omstandigheid die niet aan de verrijkte kan worden toegerekend, blijft zij buiten beschouwing, zo stelt lid 2 van dit artikel. Voor wat betreft de verjaring van de vordering uit onrechtmatige verrijking gelden de algemene schadevergoedingsverplichtingen uit art. 3:310 lid 1 BW, welke uitgaat van een termijn van vijf jaar te rekenen vanaf het moment dat de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden en in ieder geval na verloop van twintig jaar na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt.

De vorderingen uit de analyseerde rechtbankverslagen werden in vijf gevallen (meer of uiterst) subsidiair gebaseerd op onrechtmatige verrijking. In een geval had de vordering betrekking op geld

⁶⁰ Rb. Rotterdam 19 juni 2023, ECLI:NL:RBROT:2023:5012, r.o. 2.5 jo. 2.6.

⁶¹ Rb. Noord-Nederland 13 november 2017, ECLI:NL:RBNNE:2017:2160, r.o. 4.14; Hof Arnhem-Leeuwarden 3 juli 2015, ECLI:NL:GHARL:2015:4823, r.o. 4.5 jo. 4.6.

⁶² Rb. Noord-Holland 30 december 2014, ECLI:NL:RBNHO:2014:12122, r.o. 4.4.

⁶³ Rb. Noord-Holland 30 december 2014, ECLI:NL:RBNHO:2014:12122, r.o. 4.3-4.7.

verkregen uit vriend-in-nood-fraude, in de overige gevallen bleek sprake te zijn van phishing. Gezien het in geen enkel geval om een primaire vordering ging, is niet onlogisch dat de behandeling van deze rechtsgrond in de uitspraken niet aan bod kwam.

5.4 Resumé

Eerder in dit rapport (Hoofdstuk 3) kwam aan bod hoe de civielrechtelijke afdoening van online fraude in de praktijk wordt vormgegeven. Beschreven werd dat er voor slachtoffers verschillende routes bestaan om een civielrechtelijke procedure te starten, namelijk via een betaaldienstverlener (route 1), op eigen initiatief (route 2) of via de politie (route 3) (zie ook Figuur 1). Tevens bleek dat het voor het kunnen opstarten van deze procedure noodzakelijk is dat de civiele rechtsvertegenwoordiger over de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder beschikt. Dit hoofdstuk, Hoofdstuk 5, ging op basis van zowel deskresearch als interview in op de wettelijke grondslag van de civielrechtelijke procedure en het verstrekken en verwerken van NAW-gegevens binnen de drie genoemde routes.

Allereerst is onderzoek gedaan naar de wettelijke grondslag voor het verstrekken van de NAW-gegevens binnen de route via betaaldienstverleners (route 1). Binnen deze route kunnen de NAW-gegevens door het slachtoffer of diens vertegenwoordiger worden opgevraagd middels de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF). De grondslag voor het verstrekken van de NAW-gegevens van een begunstigde rekeninghouder aan het slachtoffer in de PNBF kan volgens het Ministerie van Veiligheid en Justitie in de eerste plaats worden gevonden in ‘een gerechtvaardigd belang’ (art. 6 onder f AVG). Gesteld wordt dat het belang van het slachtoffer in deze procedure is gelegen in zijn recht op bescherming van eigendom, waarbij het instellen van een rechtsvordering hiertoe geschaard kan worden onder het recht op een eerlijk proces. Volgens het Ministerie is het doel van de verwerking proportioneel doordat banken in de PNBF vereisen dat slachtoffers aangifte doen en in het geval van aankoopfraude de voorwaarde wordt gesteld dat sprake is van meerdere aangiften tegen het IBAN van de (vermeende) oplichter. Het Ministerie gaat niet in op het andere gedeelte van het noodzakelijkheidsvereiste uit de AVG, namelijk dat het doel subsidiair moet zijn en dus niet op een andere, minder ingrijpende manier moet kunnen worden bereikt. Volgens het Ministerie zijn banken zelf verantwoordelijk om bij de keuze om de gegevens al dan niet te verstrekken een gedegen afweging te maken tussen de belangen van degene die de gegevens verwerkt en de belangen van betrokkenen. Daarnaast wordt de ‘doorbrekingsgrondslag’ uit art. 32 sub d UAVG aangevoerd als rechtsgrond voor het verwerken van strafrechtelijke gegevens. Dergelijke gegevens mogen volgens de Autoriteit Persoonsgegevens (2024) slechts worden verwerkt wanneer een geslaagd beroep kan worden gedaan op een specifieke wettelijke bepaling. In de wettelijke bepaling waarop het Ministerie zich beroept, staat onder andere dat persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt indien de verwerking noodzakelijk is voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

Ten tweede is onderzocht wat de wettelijke grondslag is voor het verstrekken van de NAW-gegevens binnen route 2 (waarin slachtoffers zich op eigen initiatief melden) en route 3 (waarin slachtoffers door de politie worden doorverwezen naar een civiele rechtsvertegenwoordiger). Binnen de tweede en derde route kunnen de NAW-gegevens door de civiele rechtsvertegenwoordiger worden opgevraagd bij de politie, waarbij in het geval van route 3 al zekerheid op het verkrijgen van de gegevens

bestaat (omdat de politie het slachtoffer heeft doorverwezen). Uit een externe juridische toetsing blijkt dat in het geval van route 3 de verwerking en verstrekking van de NAW-gegevens van een begunstigde rekeninghouder door de politie aan een civiele rechtsvertegenwoordiger rechtmatig is indien de gegevens door de politie voor strafrechtelijke doeleinden worden gevorderd bij de betreffende banken, ongeacht of de zaak geschikt is voor de pilot en/of het slachtoffer wenst deel te nemen aan de pilot. De grondslag voor het vorderen en vervolgens verwerken van de gegevens is te vinden in art. 126nc Sv jo. art. 8 Wpg. De gegevens mogen daarna verstrekt worden 'met het oog op een zwaarwegend algemeen belang' (op grond van art. 8 Wpg jo. art. 18 lid 1 Wpg jo. art. 4:2 lid 1 aanhef en sub n Bpg). In de juridische toetsing wordt geoordeeld dat de verstrekking proportioneel is, omdat deze gegevens noodzakelijk zijn om het doel te bewerkstelligen en de gegevens niet (ook) aan de slachtoffers worden verstrekt. Hierdoor kan zowel eigenrichting als een grotere inbreuk op de privacy van de begunstigde rekeninghouders worden voorkomen. Verder wordt de verstrekking subsidiair geacht, omdat er geen alternatieven bekend zijn voor het verwerken van deze gegevens door de politie. Omdat uit Hoofdstuk 3 kan worden opgemaakt dat het verstrekken van de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder binnen route 2 op een vergelijkbare manier verloopt als binnen route 3, komt de rechtmatigheid van de verstrekking binnen route 2 overeen met die binnen route 3.

Ten derde is middels een analyse van rechtbankverslaggeving onderzoek gedaan naar de juridische basis van een civielrechtelijke vordering tot aansprakelijkheidsstelling in het geval van online fraude. Uit de jurisprudentieanalyse blijkt dat aan de aansprakelijkheidsstellingen in het geval van online fraude verschillende rechtsgronden (al dan niet primair, subsidiair, meer subsidiair of uiterst subsidiair) ten grondslag worden gelegd. Zo kan het recht op schadevergoeding in het geval van online fraude op basis van privaatrecht ontstaan door bijvoorbeeld:

- De toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst (ook wel wanprestatie genoemd, art. 6:74 BW);
- De onrechtmatige daad (betreft een ruime categorie van onrechtmatige handelingen die aanleiding geven tot sanctionering, art. 6:162 BW);
- De onverschuldigde betaling (art. 6:211 BW); en
- De onrechtmatige verrijking (art. 6:212 BW).

Welke rechtsgrond aan de aansprakelijkheidsstelling ten grondslag wordt gelegd, verschilt per vorm van online fraude. Veruit de meeste vorderingen uit de geanalyseerde rechtbankverslagen stoelen echter primair of (meer) subsidiair op een onverschuldigde betaling.

6. Resultaten: Visie professionals op de juridische grondslag

Middels interviews is onderzocht hoe professionals (personen werkzaam in justitiële-, financiële- en overheidsorganisaties en de wetenschap, zie paragraaf 2.3.1) aankijken tegen de juridische grondslag van de civielrechtelijke afdoening van online fraude. Omdat geen (juridische en praktische) bezwaren werden genoemd ten aanzien van de mogelijke rechtsgronden die aan een vordering ten grondslag kunnen worden gelegd, wordt in het vervolg van deze paragraaf slechts ingegaan op de mening van professionals op het verwerken en verstrekken van NAW-gegevens binnen deze afdoeningswijze (paragraaf 6.1). Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een resumé (6.2).

6.1 Het verwerken en verstrekken van gegevens

In deze paragraaf wordt op basis van de uitgevoerde interviews antwoord gegeven op hoe professionals aankijken tegen de juridische grondslag van het verwerken en verstrekken van NAW-gegevens binnen de civielrechtelijke afdoening van online fraude. In paragraaf 5.1 kwam aan bod dat dat enerzijds gebeurt binnen de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF) en anderzijds op basis van de Wet politiegegevens (Wpg). Deze paragraaf gaat op deze beide onderwerpen in.

Verstrekken NAW-gegevens middels PNBF

In paragraaf 5.1.1 staat beschreven dat recentelijk ontwikkelingen hebben plaatsgevonden ten aanzien van de juridische grondslag van de PNBF. De totstandkoming van de PNBF ging, zo blijkt uit ministeriële brieven, vooraf aan meerdere besprekingen met de financiële sector over de mogelijkheid voor banken om de NAW-gegevens met slachtoffer te delen. Binnen de financiële sector zou aanvankelijk bezwaar zijn geweest tegen een dergelijke verstrekking, onder meer omdat dit in strijd zou zijn met de geldende privacywetgeving. Hoewel in de uitvoering van de PNBF vervolgens rekening werd gehouden met privacybelangen van betrokkenen door hieraan verschillende voorwaarden te verbinden, bleek uit een brief van het Ministerie van Veiligheid en Justitie uit januari 2024 dat de PNBF aanbiedende betaaldienstverleners meer waarborg over de wettelijke grondslag vroegen. Om die reden ging het Ministerie in deze brief in op de grondslagen van de PNBF (zoals omschreven in 5.1.1).

Uit een interview met twee respondenten uit de financiële sector (FIN2 en FIN3) blijkt dat de schriftelijke reactie van het Ministerie antwoord gaf op een aantal openstaande vragen. Respondent FIN2 zegt hierover: *“Het geeft een betere waarborg, zeker.”* Tegelijkertijd gaven zij in het interview aan dat zij op dat moment nog aan het beoordelen waren of deze reactie afdoende is. Sinds het interview is er opnieuw contact geweest met de respondenten. Hieruit is gebleken dat bovengenoemde brief als afdoende wordt gezien om onder de huidige omstandigheden de PNBF te blijven uitvoeren.

Verstrekken NAW-gegevens op basis van de Wpg

Twee respondenten gaan kritisch in op de gegevensverstrekking door de politie op grond van de Wpg. Volgens OM1 dient een juridische analyse te worden uitgevoerd door bijvoorbeeld de landsadvocaat of het wetenschappelijk bureau van het OM. OM1 denkt momenteel dat de wet de betreffende gegevensverstrekking niet toelaat en licht dit als volgt toe:

“Omdat er een procedure is in het strafrecht om je als benadeelde partij te voegen. Dat is de Koninklijke weg. Daarbij gaat ook de bewijsvraag, is er wettig en overtuigend bewijs? En ja, er zijn allerlei waarborgen voor zowel slachtoffer als verdachte. Ik denk dat het systematisch verstrekken van gegevens op grond van de Wpg met het doel om [online fraude] makkelijker af te doen, dat dat niet kan. Maar dat is maar een mening, laat vooral de echte deskundigen er beter naar kijken.”

Respondent JUR1 (hoogleraar in de juridische wetenschappen) wijst op een uitspraak van het Hof van Justitie van de Europese Unie: het Prokuratuur-arrest.⁶⁴ Hierin werd geoordeeld dat sprake was van vormverzuim omdat de vordering tot verstrekking van gegevens (in dit geval verkeers- en zendmastgegevens) zonder voorafgaande onafhankelijke (rechterlijke) toetsing was uitgevoerd door een officier van justitie. Ondanks dat het in deze zaak ging om verstrekking door de aanbieder van een communicatiedienst en/of -netwerk, vreest JUR1 dat deze uitspraak ook gevolgen heeft voor verstrekking van identificeerbare gegevens door een financiële instelling (zoals in de DA-pilot van de politie gebruikelijk is). JUR1 licht dit toe:

“Dus eigenlijk als de autoriteiten gegevens van een derde willen hebben, van een bank of een internetprovider of iets dergelijks, dan kan dat alleen als een rechterlijke autoriteit dat vordert. Een officier van justitie leidt het opsporingsonderzoek, dus is geen onafhankelijke rechterlijke autoriteit. Als een officier van justitie het al niet mag, dan mag de politie het al helemaal niet [...], zou je zeggen. [...] Dan zou het dus zo zijn dat iets wat nu de officier van justitie doet, goedgekeurd moet worden door de rechter-commissaris. Nou, qua capaciteit is dat echt een probleem.”

6.2 Resumé

Middels interviews is onderzocht hoe professionals aankijken tegen de juridische grondslag van de civielrechtelijke afdoening van online fraude. Omdat geen bezwaren werden genoemd ten aanzien van de mogelijke rechtsgronden die aan een vordering ten grondslag kunnen worden gelegd, is in de resultaten enkel aandacht besteedt aan de mening van professionals op het verwerken en verstrekken van gegevens binnen deze afdoeningswijze.

Het Ministerie van Veiligheid en Justitie heeft de juridische grondslag van de PNBf schriftelijk aangevuld in 2024. Inmiddels hebben de respondenten uit de financiële sector aangegeven dat de reactie van het Ministerie als afdoende wordt gezien om onder de huidige omstandigheden de PNBf te blijven uitvoeren.

Ten aanzien van het verstrekken van de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder op basis van de Wet politiegegevens (Wpg) worden door twee respondenten juridische bezwaren aangehaald. Een respondent, werkzaam bij het OM, acht een grondige juridische analyse van een landsadvocaat of het wetenschappelijke bureau van het OM noodzakelijk. Deze respondent kan zich niet voorstellen dat het systematisch verstrekken van NAW-gegevens aan civiele rechtsvertegenwoordigers op grond van de Wpg rechtmatig is. Een andere respondent, hoogleraar in de juridische wetenschappen, stelt dat een dergelijke verstrekking mogelijk in strijd is met een uitspraak van het Hof van Justitie van de

⁶⁴ Hof Den Haag 20 juli 2021, ECLI:NL:GHDHA:2021:1588.

Europese Unie (het Prokuratuur-arrest uit 2021). Deze respondent verwacht dat deze uitspraak gevolgen heeft voor de verstrekking van identificeerbare gegevens door een financiële instelling.

7. Conclusie en discussie

In dit onderzoek wordt aan de hand van interviews met professionals, deskresearch en een juridische toetsing een antwoord gegeven op de vraag: *'Hoe is de civielrechtelijke afdoening van online fraude in de praktijk en juridisch vormgegeven, welke partijen zijn hierbij betrokken en hoe ervaren (betrokken) professionals de civielrechtelijke afdoening?'* 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 naar die door slachtoffers of diens vertegenwoordigers kunnen worden genomen tijdens de civielrechtelijke procedure. Met civielrechtelijke procedure wordt zowel verwezen naar de buitengerechtelijke fase (de incassoprocedure) als de gerechtelijke fase (de rechtsprocedure), tenzij anders vermeld.

Een antwoord op de onderzoeksvraag zal worden gegeven middels het beantwoorden van een aantal deelvragen dat hiervoor is opgesteld. Deze zijn gericht op de praktische uitvoering (paragraaf 7.1) en de juridische grondslag (paragraaf 7.2) van de civielrechtelijke afdoening van online fraude. In deze paragrafen wordt ook ingegaan op de visie van professionals op de praktische uitvoering en juridische grondslag. Vervolgens wordt ingegaan op enkele beperkingen van de onderzoeksmethoden (7.3) en mogelijkheden voor toekomstig onderzoek (7.4). 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.

7.1 De praktische uitvoering van de civielrechtelijke afdoening van online fraude

Ten eerste is de praktische uitvoering van de civielrechtelijke afdoening van online fraude onderzocht op basis van interviews met professionals en deskresearch. Er wordt antwoord gegeven op de deelvragen door te beschrijven welke drie routes tot het starten van een civielrechtelijke procedure er voor slachtoffers van online fraude bestaan (deelvraag a). In het vervolg van deze paragraaf zal per route kort worden ingegaan op het doel van de route (deelvraag a), de voorwaarden die hierbij worden gehanteerd (deelvraag c), de betrokken organisaties (inclusief hun rol en belang) (deelvraag d) en de wijze waarop slachtoffers hierover worden voorgelicht (deelvraag e). Vervolgens komt aan bod voor welke vormen van online fraude de civielrechtelijke afdoening van online fraude wordt aangeboden (deelvraag b) en daarna wordt ingegaan op de visie van professionals ten aanzien van de praktische uitvoering (deelvraag k).

Route 1

De eerste route die slachtoffers van online fraude naar een civielrechtelijke procedure leidt, start bij de betaaldienstverlener die de betaalopdracht mogelijk heeft gemaakt. Afhankelijk van het type fraude waarvan de persoon slachtoffer is geworden en de vraag of het geld al daadwerkelijk is overgeschreven, kunnen betaaldienstverleners voor slachtoffers verschillende dingen betekenen. Zo kan de betaalopdracht

in sommige gevallen tijdelijk 'on hold' worden gezet en het geld worden teruggestort indien wordt vastgesteld dat daadwerkelijk sprake is van fraude. Ook hebben betaaldienstverleners de mogelijkheid om een verzoek tot terugstorten uit te zetten bij (de betaaldienstverlener van) de begunstigde rekeninghouder op grond van de Procedure Onverschuldigde Betalingen (POB). De ervaring leert echter dat indien sprake is van online fraude het geld vaak snel wordt opgenomen of overgeboekt naar het buitenland. Slachtoffers van zogeheten bancaire fraude (waarbij de betaalmogelijkheden door criminelen worden overgenomen) worden door banken grotendeels schadeloos gesteld, mits zij niet grof nalatig zijn geweest. Dat geldt met uitzondering van bankspoofing echter niet voor niet-bancaire fraude (waarbij het slachtoffer onbewust of onder valse voorwendsels zélf de betaling uitvoert).

Indien de betaalopdracht niet kon worden geannuleerd en het geld niet kon worden teruggestort of vergoed, kunnen slachtoffers van niet-bancaire fraude de Procedure NAW-gegevens Begunstigde bij niet-bancaire Fraude (PNBF) opstarten. De PNBF is in 2021 in het leven geroepen met het doel benadeelden in de gelegenheid te stellen om, onder voorwaarden en met inachtneming van de privacywetgeving, met de (vermeende) fraudeur in contact te kunnen komen zodat zij in staat zijn om zelf civielrechtelijke actie tegen de (vermeende) fraudeur te ondernemen. De PNBF stelt slachtoffers die voldoen aan de voorwaarden in staat om door de betaaldienstverlener een terugstortverzoek naar de begunstigde rekeninghouder te laten sturen. Indien terugbetaling ondanks dit verzoek niet binnen drie weken geschiedt, ontvangen slachtoffers de NAW-gegevens (naam, adres, woonplaats) van de begunstigde rekeninghouder. Nadat slachtoffers de PNBF hebben doorlopen, worden zij erop gewezen dat zij deze NAW-gegevens uitsluitend mogen gebruiken om de financiële schade terug te eisen middels een civielrechtelijke procedure en dat zij zich voor het starten van een dergelijke procedure een civiele rechtsvertegenwoordiger (een advocaat, incassobureau, gerechtsdeurwaarder, of rechtsbijstandsverzekeraar) dienen in te schakelen.

Er worden diverse voorwaarden aan de PNBF verbonden. De online fraudevormen waarbij de PNBF kan worden ingezet, zijn als volgt geformuleerd: oplichting na een aankoop bij een online nepverkoper of -webwinkel en oplichting met een vals tekstbericht of telefoontje, waarbij is betaald zonder daar iets voor terug te krijgen. Voorwaarden die hiernaast worden gehanteerd zijn onder meer dat het slachtoffer tevergeefs moet hebben geprobeerd het geld terug te krijgen, de betaling niet langer dan 13 maanden geleden is, betaald is van een Nederlandse IBAN naar een Nederlandse IBAN, de NAW-gegevens niet op een andere manier te verkrijgen zijn, het slachtoffer aangifte heeft gedaan bij de politie en – in het geval van aankoopfraude – bewijs is toegevoegd dat de IBAN van de (vermeende) oplichter bekend is bij de politie omdat hiertegen meerdere keren aangifte is gedaan. Naast deze formele voorwaarden blijken betaaldienstverleners voorafgaand aan het opstarten van de PNBF naar aanleiding van eigen onderzoek zelf een afweging te maken tussen de belangen van de aanvrager (het slachtoffer) en de begunstigde rekeninghouder. Betaaldienstverleners kunnen er op basis van deze afweging voor kiezen de PNBF niet op te starten, bijvoorbeeld omdat de begunstigde rekeninghouder een geldezel betreft.

Betrokken partijen in route 1 zijn ten eerste betaaldienstverleners die de betaalopdracht mogelijk hebben gemaakt. Zij doen een terugbetaalverzoek en/of verstrekken de NAW-gegevens. Ook kunnen betaaldienstverleners betrokken zijn waarbij het terugbetaalverzoek of verzoek tot verstrekking van de NAW-gegevens wordt uitgezet. Betaaldienstverleners kunnen alle leden van Betaalvereniging Nederland zijn, gezien de PNBF voor deze partijen bindend is. Zij voeren de PNBF uit vanuit maatschappelijk oogpunt, namelijk ter bescherming van de consument. In sommige gevallen zijn, ten tweede, civiele

rechtsvertegenwoordigers partij in de PNBf wanneer zij de communicatie namens het slachtoffer op zich nemen. Deze vertegenwoordigers hebben belang bij het verkrijgen van de NAW-gegevens omdat hiermee een incassotraject kan worden gestart (middels hun dienstverlening).

Voorlichting over de PNBf richting slachtoffers kan verlopen via de betaaldienstverlener, maar ook via (de website van) de Betaalvereniging Nederland, de Consumentenbond, een organisatie voor slachtoffers of de politie. Daarnaast kunnen zij door civiele rechtsvertegenwoordigers worden geadviseerd deze procedure te doorlopen met als doel de NAW-gegevens te verkrijgen.

Route 2

Slachtoffers kunnen zich ook op eigen initiatief bij een civiele rechtsvertegenwoordiger melden met als doel het verschuldigde bedrag terug te vorderen bij de begunstigde rekeninghouder.

Bij aanmelding is slechts vereist dat het slachtoffer het benodigde bewijs aanlevert. Hierbij kan gedacht worden aan het proces-verbaal van aangifte, een schermafbeelding van de overboeking, de conversatie die online is gevoerd met de oplichter, de overeenkomst die in het geval van een aankoop is opgesteld en/of de ingebrekestelling die bij een gebrek aan levering is verstuurd. Het type fraude waarvan iemand slachtoffer is geworden, lijkt geen voorwaarde te zijn voor het al dan niet starten van de civielrechtelijke procedure. Wel moet de vordering aannemelijk zijn, vanwege een geschikte rechtsgrond om de schade op te verhalen en omdat de begunstigde rekeninghouder te vinden is en geen problemen rondom de verhaalbaarheid worden gezien.

In route 2 zijn ten eerste civiele rechtsvertegenwoordigers betrokken. Civiele rechtsvertegenwoordigers hebben een (financieel) belang bij het bijstaan van slachtoffers van online fraude in een civielrechtelijke procedure. Hun dienstverlening bestaat, onder andere, uit het verrichten van incassowerkzaamheden en indien van toepassing het optreden als gemachtigde partij in de gerechtelijke fase van de procedure. Ten tweede is de rechtspraak betrokken, in het geval slachtoffers kiezen de gerechtelijke fase van de civielrechtelijke procedure te starten. Betaaldienstverleners kunnen, ten derde, worden betrokken in het geval de gegevens nog via de PNBf opgevraagd worden (zie ook route 1) of andere aanvullende gegevens worden opgevraagd, zoals de geboortedatum van de rekeninghouder. Tot slot kan de politie worden betrokken wanneer de PNBf wordt afgewezen en de rechtsvertegenwoordiger besluit de NAW-gegevens bij de politie op te vragen.

Voorlichting over deze route wordt vooral aangeboden door de civiele rechtsvertegenwoordigers. Zij bieden hun diensten aan via bijvoorbeeld hun eigen website en sociale media. Ook zijn er krantenartikelen en tv-items verschenen in de media waarin Nederlanders gewezen worden op de mogelijkheid zich bij online fraude te melden bij een civiele rechtsvertegenwoordiger.

Route 3

Ten derde kan het doen van aangifte bij de politie er uiteindelijk toe leiden dat het slachtoffer een civielrechtelijke procedure start. De politie kan er binnen de strafrechtelijke route voor kiezen om een slachtoffer door te verwijzen naar een civiele rechtsvertegenwoordiger. Dit betreft een aanvullende afdoeningsmogelijkheid: de directe aansprakelijkheidsstelling. In 2021 is de politie gestart met een pilot, de pilot 'Directe Aansprakelijkheid' (DA), waarbij slachtoffers van aan- en verkoopfraude onder voorwaarden worden doorverwezen naar een civiele rechtsvertegenwoordiger om zo een civielrechtelijke procedure tegen de begunstigde rekeninghouder te kunnen starten. De pilot is in 2022 onder de

werkings sfeer gebracht van Operatie Centurion – een landelijke aanpak van politie en OM die toeziet op het vergroten van de opvolging van aangiften van veelvoorkomende vormen van online criminaliteit – en gefaseerd uitgevoerd met een drietal eenheden van de Nederlandse politie. Wanneer een basisteam uit een van deze eenheden concludeert dat aan de voorwaarden is voldaan en besluit de interventie toe te passen, wordt het cluster van aangiften doorgezet naar een DA-coördinator bij het Landelijk Meldpunt Internetoplichting (LMIO). Deze coördinator verwijst de slachtoffers door middel van een brief en verstrekt – indien het slachtoffer zich bij de civiele rechtsvertegenwoordiger aanmeldt – de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder aan de civiele rechtsvertegenwoordiger zodra deze daarom verzoekt. Vervolgens kan de civielrechtelijke procedure worden gestart.

Het doel van de DA is drieledig. Het Landelijk Meldpunt Internetoplichting (LMIO) wenst met het onder voorwaarden doorverwijzen van slachtoffers naar civiele rechtsvertegenwoordigers een bijdrage te leveren aan a) een betekenisvolle afhandeling bij aangevers, b) het ontmoedigen van potentiële daders en c) ontlasting van de (straf)recht keten.

Er worden diverse voorwaarden binnen de DA gehanteerd. Zo is vereist dat sprake is van een strafbaar feit en van meerdere aangiften tegen de verdachte, dat de verdachte meerderjarig, een *first offender* en geen kwetsbaar subject is, dat de verdachte geen aangifte heeft gedaan van misbruik van zijn of haar bankpas/-rekening en dat de verdachte niet voorkomt in het centrale curatele- en bewindregister (CCBR). Daarnaast wordt de directe aansprakelijkheidsstelling als niet-strafrechtelijke interventie vooralsnog alleen bij aan- en verkoopfraude toegepast.

Behalve het LMIO zijn de basisteams uit de drie eenheden die meewerken aan de pilot betrokken bij deze afdoeningswijze, doordat zij er in de eerste plaats voor kiezen een cluster van aangiften al dan niet buiten het strafrecht af te doen. Zowel de basisteams als het LMIO controleren bovendien of aan de gestelde voorwaarden is voldaan. Ook zijn civiele rechtsvertegenwoordigers betrokken, gezien zij de NAW-gegevens van het LMIO ontvangen wanneer een slachtoffer naar hen wordt doorverwezen. Het belang van de politie is iets voor slachtoffers van online fraude te kunnen betekenen wanneer dat op strafrechtelijk vlak niet haalbaar is. Bovendien leeft de verwachting dat een betekenisvolle afdoening voor slachtoffers in het civiel recht positieve effecten heeft op het vertrouwen in de politie en/of overheid en de aangiftebereidheid onder slachtoffers.

De voorlichting voor slachtoffers die voor de DA in aanmerking komen, geschiedt zoals gezegd schriftelijk door de DA-coördinator. Slachtoffers worden in een brief door de politie op de mogelijkheid tot het starten van een civielrechtelijke procedure gewezen. Op een andere wijze worden slachtoffers hierover niet voorgelicht.

Tot slot is van belang te noemen dat het civiel recht ook een rol kan spelen binnen het strafproces, namelijk wanneer een slachtoffer zich voegt als benadeelde partij. Wanneer een slachtoffer zich in het strafproces voegt als benadeelde partij, zijn de politie, het OM en de rechtspraak betrokken: er moet strafrechtelijk onderzoek plaatsvinden, het OM dient te kiezen voor dagvaarding als vervolgingsbeslissing en de rechterlijke macht wijst de vordering al dan niet toe. Het doel van de schadevergoedingsmaatregel is herstel van de rechtmatige toestand. Slachtoffers worden op de mogelijkheid tot voeging gewezen in het strafproces, namelijk nadat de officier de vervolging instelt of voortzet. Voor toewijzing is vereist dat de verdachte jegens het slachtoffer naar burgerlijk recht aansprakelijk is voor de schade die door het strafbare feit is toegebracht. Voor de vordering is zoals gezegd vereist dat het slachtoffer aangifte doet, dat deze strafrechtelijk wordt opgepakt en vervolging plaatsvindt. Vanwege de beperkte doorstroom van

aangiften in de strafrechtelijke keten staat de optie om te voegen in het strafproces echter maar open voor een beperkt aantal slachtoffers. Wel kan de kans op verhaalbaarheid hoger zijn vergeleken bij een civiele vordering buiten het strafproces omdat de Staat in het strafproces garant staat voor de geleden schade (tot een maximum bedrag van €5.000,-).

De civielrechtelijke procedure

Zowel route 1, 2 als 3 kunnen eindigen bij de start van de civielrechtelijke procedure. Het doel van deze procedure is het door het slachtoffer terugvorderen van de financiële schade. In het geval van slachtoffers van online fraude vindt de vordering plaats bij de begunstigde rekeninghouder. In de eerste plaats gebeurt dit in een buitengerechtig traject (de incassoprocedure, fase 1), waarin de begunstigde rekeninghouder wordt gesommeerd het verschuldigde bedrag terug te betalen. Indien deze eerste fase niet eindigt in een betaling(sregeling) of toegewezen verweer (gemaakt door de begunstigde rekeninghouder), kan de gerechtelijke fase aanvangen. Rechtsbijstandsverzekeraars hebben, afhankelijk van de polisvoorwaarden, de optie om in plaats van de gerechtelijke fase in te gaan, slachtoffers schadeloos te stellen, waarmee de rechtsvordering van het slachtoffer komt te vervallen. Zo kan worden voorkomen dat de gemaakte kosten buitenproportioneel worden ten opzichte van het schadebedrag.

De gerechtelijke fase (fase 2) start met een onderzoek naar de vindbaarheid van de begunstigde rekeninghouder zodat met zekerheid kan worden vastgesteld dat deze persoon van het incassotraject in kennis is gesteld. Daarnaast vindt onderzoek naar de verhaalbaarheid plaats. Hoewel de keuze tot dagvaarding bij het slachtoffer ligt (behalve in het geval deze volledig schadeloos is gesteld door de rechtsbijstandsverzekeraar), adviseren rechtsvertegenwoordigers bij een lage kans op verhaalbaarheid niet tot dagvaarding over te gaan. Als ervoor wordt gekozen een dagvaarding uit te reiken, moeten slachtoffers griffiekosten betalen, tenzij het proces via een rechtsbijstandsverzekeraar loopt. Griffiekosten zijn voor slachtoffers van online fraude momenteel de eerste kosten die zij binnen de civielrechtelijke procedure maken. Gerechtsdeurwaarders staan slachtoffers in de afdoening van online fraude bij op *no cure no pay*-basis, echter mogen de griffiekosten niet door de gerechtsdeurwaarder worden betaald (De Kluijver, 2016; Zuurman, 2022). Hoewel het slachtoffer de griffiekosten op de begunstigde rekeninghouder kan verhalen, krijgt het slachtoffer deze alleen terug wanneer de rechter de vordering toewijst en de begunstigde rekeninghouder de vordering vervolgens ook daadwerkelijk betaalt. Er zijn civiele rechtsvertegenwoordigers – niet zijnde een gerechtsdeurwaarder – die geen griffiekosten bij het slachtoffer in rekening brengen, waaronder rechtsbijstandsverzekeraars en een stichting. Een zitting vindt slechts plaats indien gewenst of wanneer de rechter partijen beveelt ter zitting te verschijnen. In een verstekprocedure (bij afwezigheid van de begunstigde rekeninghouder) wordt de vordering in principe altijd toegewezen, ‘tenzij deze onrechtmatig of ongegrond voorkomt.’

Wanneer de rechter de vordering (gedeeltelijk) toewijst, moet het geld worden terugbetaald en vangt de executiefase aan (fase 3). Wanneer de begunstigde rekeninghouder na de uitspraak opnieuw nalaat het verschuldigde bedrag terug te betalen of een betalingsregeling te treffen, wordt het vonnis ten uitvoer gelegd. De tenuitvoerlegging start met onderzoek naar de beslagleggingsmogelijkheden. Vervolgens wordt het vonnis aan de begunstigde rekeninghouder overhandigd. Een gerechtsdeurwaarder kan met het vonnis beslag leggen op een deel van het inkomen of een uitkering, banktegoed of (on)roerende zaken zoals de inboedel of een woning.

De betrokken partijen verschillen per fase. In de eerste fase van de civielrechtelijke procedure zijn civiele rechtsvertegenwoordigers betrokken en mogelijk ook ouders/verzorgers, bewindvoerders en schuldhelpverleners van de begunstigde rekeninghouder. Waar eerstgenoemden een (financieel) belang hebben bij een civielrechtelijke procedure, kunnen laatstgenoemden in deze fase opkomen voor de begunstigde rekeninghouder door zijn of haar situatie uit te leggen, verweer te voeren en (daarmee) in sommige gevallen te voorkomen dat het verschuldigde bedrag terugbetaald hoeft te worden. Vanaf fase 2, de gerechtelijke fase, zijn niet langer alle civiele rechtsvertegenwoordigers betrokken. Zo is het doen van een check in de Basisregistratie Personen (BRP) en het Digitaal Beslagregister (DBR) én het uitreiken van een dagvaarding voorbehouden aan gerechtsdeurwaarders. Een incassobureau of rechtsbijstandsverzekeraar zal hiervoor (ondersteuning van) bijvoorbeeld een gerechtsdeurwaarder moeten inschakelen. Ten derde is ook de executiefase voorbehouden aan gerechtsdeurwaarders, gezien zij op basis van verschillende overheidsregisters de beslagleggingsmogelijkheden kunnen onderzoeken. Verder behoren het betekenen van het vonnis en beslaglegging tot de exclusieve taak van gerechtsdeurwaarders.

Voorlichting over de civielrechtelijke procedure komt overeen met voorlichting over route 2. Zoals gezegd wordt voorlichting hierover vooral aangeboden door de civiele rechtsvertegenwoordigers zelf.

Vormen van online fraude

Verder liet het huidige onderzoek zien voor welke vormen van online fraude de civielrechtelijke afdoening van online fraude wordt aangeboden (deelvraag b). Uit het bovenstaande blijkt enerzijds dat sommige stappen die kunnen worden genomen binnen de civielrechtelijke afdoening van online fraude, zijn voorbehouden aan slachtoffers van een bepaald type fraude. Zo wordt de PNBF alleen ingezet bij oplichting na een aankoop bij een online nepverkoper of nepwebwinkel en oplichting met een vals tekstbericht of telefoontje waarbij is betaald zonder daar iets voor terug te krijgen. De pilot DA wordt alleen ingezet bij slachtoffers van online aan- en verkoopfraude. Anderzijds lijkt het type fraude waarvan iemand slachtoffer is geworden, geen voorwaarde voor het al dan niet starten van de civielrechtelijke procedure bij de civiele rechtsvertegenwoordiger. Vereist is wel dat de vordering aannemelijk is, wat inhoudt dat er een geschikte rechtsgrond moet zijn om de schade op te verhalen. Uit de analyse van rechtbankverslaggeving blijkt dat een geschikte rechtsgrond bijvoorbeeld kan worden gevonden bij vriend-in-nood-fraude en phishing.

Visie professionals over praktische uitvoering

Ten derde is ter beantwoording van deelvraag k op basis van interviews onderzocht hoe professionals (werkzaam in justitiële-, financiële- en overheidsorganisaties en de wetenschap) aankijken tegen de praktische uitvoering van de civielrechtelijke afdoening.

In de eerste plaats werd duidelijk dat de meerderheid van de respondenten de civielrechtelijke afdoening van online fraude als een goede aanvulling op het strafrecht ziet. Een reden die hiervoor werd aangedragen, was dat de strafrechtketen wegens een gebrek aan capaciteit niet alle online fraudezaken strafrechtelijk kan oppakken. Respondenten verschilden echter in mening over in hoeverre het afdoen van online fraude in het civiel recht de strafrechtketen zou kunnen vervangen.

Ten tweede is de respondenten gevraagd welke sterke en verbeterpunten zij zien ten aanzien van de praktische uitvoering van de civielrechtelijke afdoening van online fraude. Het meest genoemde sterke

punt was een betekenisvolle afdoening voor slachtoffers. Afdoening middels een civielrechtelijke procedure kan volgens de professionals bijdragen aan herstel van de schade, een verhoogd tevredenheidsgevoel onder slachtoffers, een toename van vertrouwen in de politie en/of overheid en een hogere aangiftebereidheid. Op dit onderwerp werden echter ook diverse verbeterpunten aangedragen. Zo werd benoemd dat slachtoffers de geleden schade lang niet in alle gevallen op de begunstigde rekeninghouder kunnen verhalen, bijvoorbeeld omdat de begunstigde rekeninghouder niet kan worden gevonden, het slachtoffer niet voldoet aan de voorwaarden voor het verkrijgen van de NAW-gegevens of deze gegevens om een andere reden niet worden verstrekt. Ook kan de procedure te complex zijn, zoals wanneer de begunstigde rekeninghouder in het buitenland woonachtig is, of te veel impact heeft op het slachtoffer om deze door te zetten, bijvoorbeeld omdat griffiekosten betaald moeten worden of uit angst voor represailles van de begunstigde rekeninghouder. Bovendien betekent een toegewezen vordering volgens respondenten niet automatisch dat deze ook op de begunstigde rekeninghouder te verhalen is en het in het geval van een betalingsregeling erg lang kan duren voordat het slachtoffer het geld terugkrijgt.

Vervolgens werd door diverse professionals als sterk punt aangedragen dat een civielrechtelijke procedure kan bijdragen aan het voorkomen van online fraude onder (potentiële) fraudeurs. Ook op dit onderwerp werden knelpunten naar voren gedragen door (andere) respondenten. Zij zetten twijfels bij de afschrikwekkende werking van een civielrechtelijke procedure, bijvoorbeeld omdat daders mogelijk op basis van een kosten-baten-afweging alsnog online fraude (blijven) plegen. Anderen zijn van mening dat niet (altijd) de juiste doelgroep wordt afgeschrikt: in civielrechtelijke procedures wordt het geld verhaald op de begunstigde rekeninghouder en in de praktijk kunnen dit personen zijn die een faciliterende rol bij de fraude hadden (ook wel geldezels) in plaats van de daadwerkelijke fraudeurs. Dit wordt door sommige respondenten als onterecht of onwenselijk gezien.

Ook werd door professionals genoemd dat de civielrechtelijke afdoening van online fraude kan bijdragen aan het ontlasten van of het verhogen van de effectiviteit van de strafrechtketen (omdat de beperkte capaciteiten op een andere manier ingezet kunnen worden). Ook hier werden echter diverse knelpunten genoemd, zoals dat de civielrechtelijke afdoening van online fraude mogelijk gepaard gaat met extra belasting van de civiele keten, die al behoorlijk belast is. Een dergelijk effect is volgens een respondent echter zeer moeilijk meetbaar doordat er geen (lange termijn) zicht is op de gevolgen voor de strafrechtketen onder personen die door het moeten terugbetalen van de schade mogelijk in geldnood komen en daardoor overgaan tot crimineel gedrag.

Ten aanzien van de pilot Directe Aansprakelijkheid werd bovendien als verbeterpunt genoemd dat wenselijk is dat een betere terugkoppeling plaatsvindt vanuit de civiele rechtsvertegenwoordigers. Ook zou het aantal slachtoffers dat ingaat op de uitnodiging om aan de pilot deel te nemen, verhoogd kunnen worden. Daarnaast wordt kritisch gekeken naar de voorwaarden die voor deelname worden gehanteerd. Zo worden zaken waarin de begunstigde rekeninghouder tot een kwetsbare groep behoort (zoals minderjarigen en personen uit het centraal curatele- en bewindregister) van deelname uitgesloten in de pilot. Een aantal respondenten is echter van mening dat deze groepen bij uitstek geschikt zijn voor een directe aansprakelijkheidsstelling, omdat hierbij ouders/verzorgers en hulpverleners betrokken zijn waar goede afspraken mee kunnen worden gemaakt en er in het civiel recht voldoende waarborgen zouden zijn ingebouwd. Het vereiste dat de verdachte een *first offender* moet zijn, is volgens enkele respondenten lastig te handhaven (omdat de politie geen zicht heeft op zaken die buiten de pilot om via het civiel recht zijn afgedaan) en niet altijd terecht (omdat ook gekeken moet worden naar de ernst van de daad). Verder

noemt een van de respondenten dat het niet uitmaakt welke voorwaarden de politie aan de begunstigde rekeninghouders stelt, omdat de weg naar het civiel recht voor slachtoffers hoe dan ook open staat.

Tot slot wezen respondenten op mogelijke knelpunten ten aanzien van de PNBf, zoals het risico op eigenrichting onder slachtoffers, gezien slachtoffers in deze procedure de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder zelf ontvangen. Er zijn volgens de professionals nog geen gevallen van eigenrichting bekend. Desondanks zijn er volgens een van de respondenten alternatieven voorhanden waarbij dit risico verkleind zou kunnen worden.

7.2 De juridische grondslag van de civielrechtelijke afdoening van online fraude

De juridische grondslag van de civielrechtelijke afdoening is onderzocht op basis van deskresearch, een analyse van rechtbankverslagen, interviews met juridische professionals en middels een juridische toetsing. In het vervolg van deze paragraaf worden de overige deelvragen beantwoordt. Eerst wordt ingegaan op de juridische grondslag van de civielrechtelijke afdoening van online fraude, inclusief het verwerken en verstrekken van de NAW-gegevens (deelvraag f). Vervolgens wordt ingegaan op de rechtmatigheid van het verwerken van persoonsgegevens binnen de civielrechtelijke afdoening van online fraude (deelvraag g), eventuele juridische barrières voor doorverwijzing en gegevensuitwisseling binnen de civielrechtelijke afdoening van online fraude (deelvraag g) en de mate waarin binnen de civielrechtelijke afdoening van online fraude uitsluiting plaats vindt op basis van de kwetsbaarheid van verdachten (deelvraag i). Tot slot wordt ingegaan op de rechtmatigheid van een eventuele structurele overgang van strafrecht naar civiel recht (deelvraag j). De visie van professionals op de juridische grondslag van de civielrechtelijke afdoening van online fraude (deelvraag k) is verwerkt in onderstaande conclusies.

Juridische grondslag van de civielrechtelijke afdoening van online fraude

In de eerste plaats beschrijft dit onderzoek de juridische basis van de civielrechtelijke afdoening van online fraude (deelvraag f). Ten eerste is de juridische grondslag van de civielrechtelijke aansprakelijkheidsstelling onderzocht. Huidig onderzoek heeft laten zien dat er verschillende rechtsgronden ten grondslag kunnen liggen aan een civiele aansprakelijkheidsstelling in het geval van online fraude: de wanprestatie (art. 6:74 BW), onrechtmatige daad (art. 6:162 BW), onverschuldigde betaling (art. 6:211 BW) en onrechtmatige verrijking (art. 6:212 BW). Welke rechtsgrond aan de vordering ten grondslag wordt gelegd, verschilt per online fraudevorm. De meeste vorderingen uit de geanalyseerde rechtbankverslagen bleken echter primair of (meer) subsidiair gebaseerd op een onverschuldigde betaling.

Daarnaast heeft huidig onderzoek beschreven welke grondslagen kunnen worden gevonden voor het verwerken en verstrekken van persoonsgegevens binnen de betrokken procedures van de civielrechtelijke afdoening van online fraude. Voor de verstrekking van NAW-gegevens van begunstigde rekeninghouders aan slachtoffers van online fraude door betaaldienstverleners binnen de PNBf (route 1), kan de grondslag volgens het Ministerie van Veiligheid en Justitie in de eerste plaats worden gevonden in een 'gerechtvaardigd belang' (art. 6 onder f AVG). Het belang van het slachtoffer is in deze procedure volgens het Ministerie gelegen in zijn recht op bescherming van eigendom, waarbij het instellen van een rechtsvordering hiertoe geschaard kan worden onder het recht op een eerlijk proces. Door het Ministerie werd tevens een rechtsgrond aangevoerd voor het verwerken van strafrechtelijke gegevens

(persoonsgegevens van strafrechtelijke aard), te weten de ‘doorbrekingsgrondslag’ uit art. 32 sub d UAVG. Hierin staat onder meer dat persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt als de verwerking noodzakelijk is voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

De grondslag voor het vorderen van NAW-gegevens binnen de pilot Directe Aansprakelijkheid van de politie (route 3) kan volgens de juridische toetsing worden gevonden in art. 126nc Sv. Dit wetsartikel vereist dat de vordering van persoonsgegevens van de begunstigde rekeninghouder door de politie bij de banken alleen mag worden gedaan in het belang van het strafrechtelijk onderzoek, ofwel bijdraagt aan de opsporing van het delict. Indien hieraan wordt voldaan, mogen de gegevens binnen de pilot worden verwerkt met het oog op de uitvoering van de dagelijkse politietaak (art. 8 Wpg). Ook mogen de gegevens vervolgens op verzoek van slachtoffers van online fraude worden verstrekt ‘met het oog op een zwaarwegend algemeen belang’ (art. 18 lid 1 Wpg) aan de civiele rechtsvertegenwoordigers (art. 4:2 lid 1 aanhef en sub n Bpg).

De verstrekking van NAW-gegevens van begunstigde rekeninghouders door de politie aan civiele rechtsvertegenwoordigers binnen route 2 (waarin slachtoffers zich op eigen initiatief bij een civiele rechtsvertegenwoordiger melden) verloopt op een vergelijkbare wijze als binnen de DA-pilot. Ook hier vraagt de rechtsvertegenwoordiger de gegevens op bij de politie op basis van de Wpg, waarbij dezelfde rechtsgrond bestaat als hierboven beschreven.

(AVG) wetgeving rondom verwerken en verstrekken van persoonsgegevens

Huidig onderzoek ging ook in op de mate waarin het verwerken en verstrekken van persoonsgegevens binnen de civielrechtelijke afdoening van online fraude gebeurt in lijn met de (AVG)-wetgeving (deelvraag g). Voor route 1 is reeds beschreven dat de grondslag voor de PNBf die door het Ministerie wordt aangehaald ‘noodzakelijk voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang’ (art. 6 onder f AVG) betreft. Volgens de Autoriteit Persoonsgegevens vereist een verwerking op basis van deze grondslag dat de verwerking noodzakelijk is om het belang te behartigen. De verwerking is noodzakelijk als het doel van de verwerking in verhouding staat tot de inbreuk op de privacy van betrokkenen (vereiste van *proportionaliteit*) en niet op een andere, voor betrokkenen minder ingrijpende manier bereikt kan worden (vereiste van *subsidiariteit*). De verwerking van gegevens binnen de PNBf is volgens het Ministerie proportioneel doordat banken vereisen dat slachtoffers aangifte doen en in het geval van aankoopfraude ook de voorwaarde wordt gesteld dat sprake moet zijn van meerdere aangiften tegen het IBAN van de (vermeende) oplichter. Of verwerking binnen de PNBf ook subsidiair is, kwam in de brief van het Ministerie niet aan de orde.

Binnen de andere twee routes worden persoonsgegevens verwerkt en/of verstrekt door betaaldienstverleners (waar de gegevens worden opgevraagd door de politie) en de politie (die de gegevens vordert en verstrekt aan de betrokken civiele rechtsvertegenwoordigers). Op deze verwerking en verstrekking bleek binnen route 2 en 3 niet de AVG maar de Wpg van toepassing omdat deze verstrekking valt onder de taak van de politie als bedoeld in art. 3 Politiewet 2012. In de reeds besproken juridische toetsing van de verstrekking van persoonsgegevens zoals deze plaatsvindt in de pilot DA (route 3) werd ingegaan op beide vereisten van noodzakelijkheid. Geconcludeerd werd dat de verstrekking van persoonsgegevens binnen de pilot DA (route 3) proportioneel was, omdat deze gegevens noodzakelijk zijn om het doel te bewerkstelligen en de gegevens niet (ook) aan de slachtoffers worden verstrekt. Hierdoor wordt zowel het risico op eigenrichting als een grotere inbreuk op de privacy van de begunstigde

rekeninghouders voorkomen. Ook wordt de verstrekking in de juridische toetsing subsidiair geacht, omdat er voor het verwerken van deze gegevens door de politie geen alternatieven bekend zijn. Ook de verstrekking van persoonsgegevens binnen route 2 vindt, op dezelfde wijze, plaats op basis van de Wpg.

Wel dient te worden benoemd dat een van de respondenten, een hoogleraar in de juridische wetenschappen, stelt dat een verstrekking zoals momenteel gebeurt binnen route 2 en 3 mogelijk in strijd is met een uitspraak van het Hof van Justitie van de Europese Unie (het Prokuratuur-arrest uit 2021). Deze respondent verwacht dat deze uitspraak mogelijk implicaties gaat hebben voor de verstrekking van identificeerbare gegevens door een financiële instelling. Hoewel identificerende gegevens momenteel op grond van Nederlandse wetgeving (art. 126nc Sv) door opsporingsambtenaren gevorderd mogen worden, zou dit op basis van eerdergenoemd arrest slechts nog door een rechter-commissaris mogen worden gedaan. In hoeverre deze jurisprudentie inderdaad gevolgen zal hebben voor de civielrechtelijke afdoening van online fraude, vergt juridische toetsing.

(Juridische) barrières voor doorverwijzing en gegevensuitwisseling

Tot slot kan op basis van de resultaten een antwoord worden gegeven op vraag of sprake is van juridische of andere barrières voor doorverwijzing van slachtoffers naar en gegevensuitwisseling met civiele rechtsvertegenwoordigers (deelvraag h). Binnen route 1 zijn verschillende barrières voor de doorverwijzing van slachtoffers naar civiele rechtsvertegenwoordigers gevonden. Zo is het om verschillende redenen mogelijk dat het slachtoffer niet in aanmerking komt voor de PNBF en daarmee het verkrijgen van de NAW-gegevens en het kunnen starten van een civielrechtelijke procedure. Het kan zijn dat het slachtoffer niet aan de (formele) voorwaarden voldoet, zoals wanneer het feit langer dan dertien maanden geleden heeft plaatsgevonden of het geld is overgeboekt van of naar een niet-Nederlandse IBAN. Ook is van invloed via welke betaaldienstverlener de betaling is verlopen. Zo is het mogelijk dat de betaling is verlopen via een betaaldienstverlener die niet als lid aan de Betaalvereniging Nederland is verbonden en om die reden de gegevens niet verstrekt. Hoewel de PNBF bindend is voor leden van de Betaalvereniging, kan de PNBF niet worden afgedwongen. Het is dus ook mogelijk dat een van de leden ervoor kiest de PNBF niet op te starten. Verder kan er op basis van de eigen afweging van de betaaldienstverlener voor worden gekozen de NAW-gegevens niet te verstrekken, bijvoorbeeld wanneer de ontvanger van het geld een geldezel betreft.

Binnen route 2 vindt geen doorverwijzing van slachtoffers plaats, gezien slachtoffers zich in deze route op eigen initiatief bij een civiele rechtsvertegenwoordiger melden. (Juridische) barrières ten aanzien van de gegevensuitwisseling met civiele rechtsvertegenwoordigers zijn vergelijkbaar met de barrières genoemd ten aanzien van route 1 en 3, omdat deze op een vergelijkbare wijze verloopt: in de eerste plaats wordt getracht de gegevens via de PNBF te verkrijgen en lukt dat niet, dan worden deze op grond van de Wpg opgevraagd bij de politie. Het niet verkrijgen van de geboortedatum van de begunstigde rekeninghouder vormt een mogelijke barrière binnen route 2. In sommige gevallen is deze informatie noodzakelijk om te kunnen achterhalen waar de begunstigde rekeninghouder woonachtig is. Indien de betaaldienstverlener deze informatie niet versterkt, kan geen civielrechtelijke procedure worden gestart.

Binnen route 3 (DA-pilot) werden andere barrières voor het doorverwijzen van slachtoffers gevonden. Net als binnen route 1 zijn een aantal voorwaarden gesteld waaraan – in dit geval – het cluster aangiften moet voldoen om in aanmerking te komen voor de pilot. Slachtoffers die het geld hebben overgemaakt naar een persoon die minderjarig of geen *first offender* is, die in het CCBP is opgenomen of

anderszins kwetsbaar wordt geacht, komen niet in aanmerking voor de DA-pilot. Daarnaast wordt de pilot momenteel alleen toegepast op aan- en verkoopfraude, dus slachtoffers van een ander delict worden tot op heden nog niet doorverwezen voor een civiele aansprakelijkheidsstelling. Een andere praktische barrière die uit huidig onderzoek naar voren kwam, was dat lang niet alle slachtoffers die wel voor de DA in aanmerking komen, zich ook aanmelden. Gezien de investering door het LMIO en de basisteams die hieraan voorafgaat, kan het wenselijk zijn dit aantal te verhogen.

Verder zijn mogelijke juridische barrières aangemerkt ten aanzien van het delen van gegevens met civiele rechtsvertegenwoordigers binnen de DA. Zo zijn er aanwijzingen dat de wijze waarop deze gegevens momenteel worden opgevraagd mogelijk niet in lijn is met Europese jurisprudentie (meer specifiek het Prokuratuur-arrest van het Hof van Justitie van de Europese Unie) en dat eventuele structurele gegevensverstrekking van persoonsgegevens van begunstigde rekeninghouders door de politie aan civiele rechtsvertegenwoordigers problematisch zou kunnen zijn in het geval de gegevens niet voor strafrechtelijke doeleinden worden gevorderd door de politie bij de betreffende banken.

Uitsluiting op basis van kwetsbaarheid van verdachten

Ook is onderzocht in hoeverre bij de civielrechtelijke afdoening van online fraude uitsluiting van zaken plaatsvindt op basis van criteria rondom de kwetsbaarheid van verdachten (deelvraag i). Binnen de PNB (route 1) is een aantal formele voorwaarden gesteld op basis waarvan kan worden bepaald om de procedure al dan niet op te starten. Deze voorwaarden zijn echter niet gericht op de kwetsbaarheid van de (vermeende) fraudeurs. Wel kwam uit een van de interviews naar voren dat betaaldienstverleners voorafgaand aan het opstarten van de PNB zelf onderzoek (kunnen) uitvoeren naar degene die het PNB-verzoek indient (het slachtoffer) en degene die wordt verzocht het geld terug te betalen (de begunstigde rekeninghouder). Betaaldienstverleners kunnen eigen invulling geven aan de inzet en uitvoering van dit onderzoek. Wanneer op basis van bijvoorbeeld afwijkende transactiepatronen of bezwaar van de begunstigde rekeninghouder het vermoeden bestaat dat de ontvanger van het geld een geldezel betreft, kan ervoor worden gekozen om de PNB niet op te starten. Ook kan er voor gekozen worden geen onderzoek uit te voeren of de PNB toch op te starten in de wetenschap dat het om een geldezel gaat. Bovendien is het mogelijk dat op basis van het onderzoek niet duidelijk wordt dat het in kwestie een (kwetsbare) geldezel betreft. In welke mate en op welke wijze betaaldienstverleners een dergelijk onderzoek uitvoeren en in hoeveel gevallen het verzoek tot opstarten van de PNB hierdoor niet wordt gehonoreerd, is op moment van schrijven niet bekend.

Binnen de pilot DA (route 3) is een aantal concrete voorwaarden opgesteld op basis van de kwetsbaarheid van verdachten. Zo is in samenspraak met het OM besloten dat – om in aanmerking te komen voor een directe aansprakelijkheidsstelling – het moet gaan om een verdachte die meerderjarig en geen kwetsbaar subject is, geen aangifte heeft gedaan van misbruik van zijn of haar bankpas/-rekening en niet voorkomt in het centraal curatele- en bewindregister (CCBR). Wanneer niet aan bovenstaande voorwaarden wordt voldaan, wordt de zaak teruggezet naar het basisteam, waarna ervoor gekozen kan worden om al dan niet alsnog een strafrechtelijk onderzoek te starten of de zaak met een andere, niet-strafrechtelijke interventie af te doen of deze op te leggen. Op moment van schrijven is het de onderzoekers niet bekend hoe vaak slachtoffers van aan- en verkoopfraude niet worden doorverwezen door de DA-pilot naar een civielrechtelijke procedure omdat niet voldaan is aan de gestelde voorwaarden.

Tot slot dient te worden benadrukt dat indien uitsluiting van specifieke stappen binnen de civielrechtelijke afdoening van online fraude (zoals de PNB of de DA-pilot) plaatsvindt op basis van de kwetsbaarheid van de verdachte, er mogelijk andere stappen of routes toegankelijk blijven voor slachtoffers. Zolang slachtoffers op enige wijze aan de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder zijn gekomen, is het voor hen altijd mogelijk om zich op eigen initiatief bij een civiele rechtsvertegenwoordiger te melden voor het starten van een civielrechtelijke procedure. Uitsluiting van een civielrechtelijke procedure vindt vervolgens alleen plaats onder specifieke voorwaarden – bijvoorbeeld wanneer de begunstigde rekeninghouder een gegrond verweer maakt door te laten zien dat hij of zij slachtoffer is geworden van identiteitsfraude. Er vindt in de civielrechtelijke procedure geen uitsluiting plaats op basis van bijvoorbeeld leeftijd of het CCB. Bovendien benoemen meerdere civiele rechtsvertegenwoordigers dat zij de genoemde kwetsbare groepen (zoals minderjarigen en personen uit het CCB) bij uitstek geschikt vinden om aan te schrijven voor civiele aansprakelijkheid.

Rechtmatigheid van een structurele overgang van strafrecht naar civiel recht

Op basis van het onderzoek naar de juridische basis van de civielrechtelijke afdoening van online fraude kan ook worden ingegaan op de vraag in hoeverre de structurele overgang van de afhandeling van online fraude van het strafrecht naar het civiel recht rechtmatig is (deelvraag j). Uit huidig onderzoek komen aanwijzingen naar voren dat een eventuele structurele overgang van het afdoen van online fraude binnen het strafrecht naar civiel recht om meerdere redenen mogelijk problematisch is. Ten eerste blijkt uit de juridische toetsing dat de verstrekking van NAW-gegevens door de politie binnen de DA-pilot rechtmatig wordt geacht op voorwaarde dat deze gegevens door de politie voor strafrechtelijke doeleinden worden gevorderd bij de betreffende banken, ongeacht of de zaak geschikt is voor de pilot en/of het slachtoffer aan de pilot wenst deel te nemen. De bevoegdheid om gegevens te vorderen in het Verwijzingsportaal Banken mag op grond van art. 126nc Sv slechts worden ingezet als hiermee wordt beoogd de zaak op strafrechtelijke wijze af te doen. Wanneer de politie op voorhand zou vastleggen dat online fraudezaken onder bepaalde voorwaarden altijd civielrechtelijk worden afgedaan en dus niet strafrechtelijk worden opgepakt, zou de vordering in het Verwijzingsportaal Banken voor persoonsgegevens met betrekking op deze online fraudezaken dus mogelijk niet (meer) rechtmatig zijn.

Ten tweede zijn hebben diverse respondenten kritiek geuit op de verhouding tussen de strafrechtelijke en civielrechtelijke afdoening van online fraude. Zij geven aan dat het civiel recht een goede aanvulling zou kunnen zijn op het strafrecht, maar niet ter vervanging zou mogen worden ingezet. Zij verwijzen hierbij naar de doelstellingen van het strafrecht en civiel recht, die wezenlijk van elkaar verschillen. Ook verschillen beider afwegingen rondom afdoening bij kwetsbare verdachten, zoals hierboven is beschreven.

7.3 Beperkingen van het onderzoek

Tot slot dient te worden stil gestaan bij de methodologische keuzes die in dit onderzoek zijn gemaakt en de consequenties hiervan voor de resultaten van het onderzoek.

Gezien verschillende actoren bij de civielrechtelijke afdoening van online fraude betrokken zijn, zijn respondenten uit verschillende sectoren uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek. Uit

praktische overwegingen is een beperkt aantal respondenten per sector uitgenodigd (maximaal 6). Het gevolg hiervan is dat specifieke onderdelen van de civielrechtelijke afdoening van online fraude in sommige gevallen gebaseerd zijn op de uitspraken van één respondent. Hiermee dient rekening te worden gehouden bij het generaliseren van resultaten. Van belang te benoemen, is dat dit soms niet anders mogelijk was. Zo zijn er zover bekend slechts enkele civiele rechtsvertegenwoordigers die zich in hun aanpak focussen op online fraude. Daarnaast is getracht alle uitspraken te staven met deskresearch en zijn enkele stukken ter controle op onjuistheden voorgelegd aan de respondenten.

Daarnaast is zoals gebleken bij het werven van de respondenten naast het netwerk van de onderzoekers gebruik gemaakt van het netwerk van de opdrachtgever. Hoewel dit onderzoeksresultaten kan kleuren, is gebleken dat de opdrachtgever ook respondenten met een tegengestelde visie voor deelname aandroeg. Om de betrouwbaarheid te verhogen, is niet alleen tevens gebruik gemaakt van het netwerk van de onderzoekers, maar ook een sneeuwbal methode toegepast en zijn personen op basis van deskresearch gezocht en aangeschreven.

Ten derde is deels gebruik gemaakt van secundaire data door de juridische toetsing door een extern (advocaten)bureau te laten uitvoeren. Een kanttekening hierbij is dat hierbij geen volledige controle op de bevindingen kon worden uitgeoefend. Wel is aanvullend deskresearch uitgevoerd met als doel de informatie in de juridische toetsing te verifiëren.

In de laatste plaats is ten behoeve van de analyse van rechtbankverslagen een selectie gemaakt op basis van openbare uitspraken. Niet-gepubliceerde uitspraken bleven hiermee buiten het zicht van de onderzoekers, hetgeen waarschijnlijk van invloed is op het aantal uitspraken dat kon worden gevonden en daarmee mogelijk ook de inhoud van de gevonden uitspraken. Hoewel de steekproef om die reden niet bruikbaar is voor generaliserende kwantitatieve uitspraken over alle civielrechtelijke procedures bij online fraude, kon hiermee wel inzicht worden geboden in civiele rechtszaken op dit gebied en de rechtsgronden die hieraan ten grondslag lagen. De selectiviteit van de steekproef is bovendien mogelijk beperkt, gezien de resultaten overeenkwamen met wat hierover door professionals werd gezegd.

7.4 Mogelijkheden voor vervolgonderzoek

Deze paragraaf gaat in op de wetenschappelijke implicaties van de resultaten. Allereerst leverde het huidige onderzoek een aantal aanbevelingen en kansen voor vervolgonderzoek op. Zo is gebleken dat professionals (werkzaam voor justitiële-, financiële- en overheidsorganisaties en wetenschappers) verschillend aankijken tegen de civielrechtelijke afdoening van online fraude. Verschillende sterke punten die werden aangedragen door respondenten, werden door andere respondenten juist als knel- of verbeterpunt aangemerkt. De meningen en ervaringen van respondenten kunnen vooralsnog niet worden gestaafd met onderzoek, hetgeen het belang van vervolgonderzoek onderschrijft. Daarmee kan worden onderzocht op welke manieren de civielrechtelijke afdoening van online fraude toekomstbestendig kan worden gemaakt.

Vervolgonderzoek is nodig op een aantal thema's. In de eerste plaats is van belang vast te stellen in hoeverre slachtoffers van online fraude de mogelijkheid tot een civielrechtelijke procedure als betekenisvol ervaren. In hoeverre levert de civielrechtelijke procedure herstel van de schade op? En in welke mate leidt het tot een verhoogd tevredenheidsgevoel onder slachtoffers, toegenomen vertrouwen

in de politie en/of overheid en een hogere aangiftebereidheid? Gelijktijdig met het huidige deelonderzoek vindt een tweede deelonderzoek plaats naar de ervaringen van slachtoffers met de civielrechtelijke afdoening van online fraude. Dit deelonderzoek (deelonderzoek 4; Van Leuken & Van 't Hoff-de Goede, 2024) geeft antwoord op een deel van de eerder gestelde vragen. Een ander deelonderzoek zal zich richten op het verloop van de civielrechtelijke afdoening in de periode 2021-2023 (deelonderzoek 3), om onder meer inzicht te geven in de mate waarin de procedure leidt tot terugbetaling van de schade.

Daarnaast liet huidig onderzoek zien dat vervolgonderzoek nodig is naar de mate waarin de civielrechtelijke procedure (potentiële) daders afschrikt, de strafrechterketen ontlast en de civiele keten belast. In 2025 start een deelonderzoek naar de ervaringen van daders en geldezels met de civielrechtelijke afdoening (deelonderzoek 5), waarmee antwoord kan worden gegeven op de eerste vraag. Onderzoek naar de belasting van de straf- en civiele keten vergt grootschalig longitudinaal onderzoek.

Bovendien zou vervolgonderzoek inzicht kunnen geven in alternatieve manieren om de civielrechtelijke afdoening van online fraude vorm te geven. Zo wees dit onderzoek op een alternatieve werkwijze in de civielrechtelijke afdoening van een ander strafbaar feit, zijnde tanken zonder betalen. In deze afdoening worden persoonsgegevens van de dader niet aan de benadeelden verstrekt maar aan individuele rechtsvertegenwoordigers via een overkoepelende organisatie. Het niet direct verstrekken van de persoonsgegevens van de begunstigde rekeninghouder gebeurt binnen de civielrechtelijke afdoening van online fraude reeds in route 2 en 3. Of deze werkwijze ook geschikt zou zijn voor de afdoening van online fraude in route 1, vereist nader onderzoek. Indien persoonsgegevens van begunstigde rekeninghouders niet direct met slachtoffers worden gedeeld, zou de gegevensverstrekking minder ingrijpend kunnen zijn voor begunstigde rekeninghouders. Bovendien zou dit eigenrichting kunnen tegenwerken. Ten tweede kwam uit de analyse van rechtbankverslagen naar voren dat in meerdere verslagen niet het slachtoffer, maar diens bank de vordering had ingediend. De bank heeft hierbij het slachtoffer eerst (deels) schadeloos gesteld en vordert vervolgens deze schade op de begunstigde rekeninghouder. Deze manier van werken zou voor slachtoffers grote gevolgen kunnen hebben, zoals zekerheid op (gedeeltelijke) compensatie. Bovendien hoeven slachtoffers geen civielrechtelijke procedure te starten. Of deze manier van werken, die naar voren kwam in enkele rechtbankverslagen, mogelijk is op grotere schaal, vereist verder onderzoek.

Verder is een meer uitgebreide juridische analyse van belang om de rechtmatigheid van de huidige civielrechtelijke afdoening van online fraude te kunnen vaststellen. Hoewel binnen het huidige onderzoek een juridische toetsing is uitgevoerd, had deze alleen betrekking op de route waarin slachtoffers via de pilot-DA op een civielrechtelijke procedure zijn geweest (route 3). Een aanvullende juridische analyse zou zich kunnen richten op eventuele implicaties van het Prokuratuur-arrest, de verstrekking van persoonsgegevens in route 1 en 2 en de verstrekking van persoonsgegevens binnen route 3 bij een structurele overgang van de strafrechtelijke naar een civielrechtelijke afdoening van online fraude.

Literatuur

- Autoriteit Persoonsgegevens (AP) (2024). *Grondslagen AVG uitgelegd*. Geraadpleegd van <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/themas/basis-avg/avg-algemeen/grondslagen-avg-uitgelegd>.
- Betaalvereniging Nederland (2023a). *Opvragen NAW van oplichter*. Geraadpleegd van <https://www.betaalvereniging.nl/betalingsverkeer/maatschappij-politiek-en-wetgeving/opvragen-naw-oplichter/>.
- Betaalvereniging Nederland (2023b). *Leden*. Geraadpleegd van <https://www.betaalvereniging.nl/over-ons/leden/>.
- Betaalvereniging Nederland (2023c). *NAW-gegevens ontvangen: wat nu?* Geraadpleegd van <https://www.betaalvereniging.nl/naw-gegevens-ontvangen/>.
- 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) (2024). *Veiligheidsmonitor 2023*. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2024/09/veiligheidsmonitor-2023>.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (n.b.). *Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)*. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2022/22/weer-minder-mensen-in-de-wettelijke-schuldsanering/wet-schuldsaneringen-natuurlijke-personen--wsnp-->.
- Consumentenbond (2023a). *Opvragen gegevens oplichter bij je bank*. Geraadpleegd van <https://www.consumentenbond.nl/betaalrekening/opvragen-gegevens-oplichter>.
- Consumentenbond (2023b). *Vergoed bankplichting*. Geraadpleegd van <https://www.consumentenbond.nl/acties/vergoed-bank-oplichting>.
- 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.
- De Rechtspraak (2023). *Rechtspraak*. Geraadpleegd van www.derechtspraak.nl.
- De Rechtspraak (2024). *Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)*. Geraadpleegd van <https://www.rechtspraak.nl/Onderwerpen/Schulden/Wet-schuldsanering-natuurlijke-personen#:>.
- 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 (2024). 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.
- Hoff-de Goede, S. van 't & Leukfeldt, E. R. (2021). Whatsapp-fraude komt veelvuldig voor in Nederland. Secondant. Geraadpleegd van <https://ccv-secondant.nl/platform/article/whatsappfraude-komt-veelvuldig-voor-in-nederland>.
- Hoorweg, E. & Smallenbroek, J. (2022). *Evaluatierapport LMIO. Directe aansprakelijkheid.* [Persoonlijke communicatie].
- ING (2024). *Factuurfraude.* Geraadpleegd van <https://www.ing.nl/de-ing/veilig-bankieren/soorten-oplichting-fraude/factuurfraude>.
- Junger, M., Veldkamp, B. & Koning, L. (2022). Fraudevictimisatie in Nederland. *Universiteit Twente.* Geraadpleegd van <https://www.utwente.nl/nl/bms/fraudvic/fraudevictimisatie-in-nederland.pdf>.
- Kluijver, De (2016). Verbod voorfinanciering. Geraadpleegd van <https://dekluijver.nl/incasso/verbod-voorfinanciering-out-of-pocket-kosten/>.
- Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) (2023a). *Werkprocessen binnen gerechtsdeurwaarderskantoren.* Geraadpleegd van <https://www.kbvg.nl/over-de-kbvg/ict-oplossingen>.
- Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) (2023b). *Werkwijze.* Geraadpleegd van <https://www.kbvg.nl/gerechtsdeurwaarders/werkwijze>.
- Kramer, X., Tuil, M., Tillema, I., Hazelhorst, M., Ontanu, A. & Erp, J. van (2012). Verkrijging van een executoriale titel in incassozaken. *WODC.* Geraadpleegd van https://www.eerstekamer.nl/overig/20130426/rapport_verkrijging_van_een/document.
- Leuken, M.A.G. van & Van 't Hoff-de Goede, S. (2024). *Naar een toekomstbestendige civielrechtelijke afdoening van online fraude. Deelonderzoek 4: Ervaringen van slachtoffers met de civielrechtelijke afdoening.* Den Haag: Centre of Expertise Cybersecurity.
- Leukfeldt, E.R., Veenstra, S., Domenie, M. & Stol, W. (2012). De strafrechtketen 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.

- Marktplaats (2024). *Uitbetaling bij Kopersbescherming*. Geraadpleegd van <https://help.marktplaats.nl/s/article/uitbetaling-bij-kopersbescherming>.
- Meijer, R. F., Moolenaar, D. E. G., Choenni, R. & Braak, S. W. van den (2022). *Criminaliteit en rechtshandhaving 2020. Ontwikkelingen en samenhangen*. WODC. Geraadpleegd van <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-8fb063ab-3675-4469-aea6-b7a21626cd89/pdf>.
- Politie (2024). *Banken verstrekken NAW-gegevens van vermeende oplichter aan- of verkoopfraude*. Geraadpleegd van <https://www.politie.nl/informatie/banken-verstrekken-naw-gegevens-van-vermeende-oplichter-aan--of-verkoopfraude.html>.
- Rabobank (2024). *Geld terug na fraude*. Geraadpleegd van <https://www.rabobank.nl/veiligbankieren/fraude-melden/geld-terug-na-fraude>.
- 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>.
- Rijksoverheid (2023a). *Wanneer krijg ik te maken met een incassobureau?* Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schulden/vraag-en-antwoord/wanneer-incassobureau>.
- Rijksoverheid (2023b). *Wanneer krijg ik te maken met een gerechtsdeurwaarder?* Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/schulden/vraag-en-antwoord/wanneer-incassobureau>.
- Rijksoverheid (2014). *Doxing*. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/privacy-en-persoonsgegevens/doxing>.
- Ruiter, S., Leuken, M. van, Ruitenburch, T. van, Schiks, J. & Leukfeldt, R. (2023). *In- en doorstroom van online criminaliteit in de strafrechtketen*. 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.
- Slachtofferhulp Nederland (2024). *Hulp na fraude of oplichting*. Geraadpleegd van <https://www.slachtofferhulp.nl/gebeurtenissen/fraude/>.
- Struiksmā, N., Vey Mestdagh, C.N.J. de & Winter, H.B. (2012). *De organisatie van de opsporing van cybercrime door de Nederlandse politie*. Politie & Wetenschap.
- Taekema, H.S., Gaakeer, J. & Loth, M. (2013). *Recht in context*. Boom Juridisch.
- 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. (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.
- Yar, M. & Steinmetz, K.F. (2019). *Cybercrime and Society (3rd ed.)*. Sage Publications Ltd.

Zuurman, J. (2022, 7 januari). *Wat is het verschil tussen een deurwaarder en een incassobureau?*
Geraadpleegd van <https://www.devoordeligstedeurwaarder.nl/verschil-deurwaarder-incassobureau/>.

Bijlage 1: Interviewprotocol I- Uitvoering in de praktijk

Hartelijk dank voor deelname aan ons onderzoek. Dit onderzoek is onderdeel van een breder onderzoek naar de civielrechtelijke afdoening van online fraude. Het lectoraat Cybercrime & Cybersecurity van de Haagse Hogeschool voert dit onderzoek uit in samenwerking met een groot consortium van praktijkpartners, te weten Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving (SASS), de politie, het Ministerie van Justitie en Veiligheid, Horus, het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV), de Fraudehelpdesk en Stichting Achmea Rechtsbijstand. Het onderzoek wordt gefinancierd door de twee eerstgenoemde partijen.

Aanleiding voor dit onderzoek vormt de bevinding dat steeds meer mensen slachtoffer worden van online fraude en de verwachting dat steeds meer slachtoffers gebruik zullen maken van de mogelijkheid om met behulp van een civiele rechtsvertegenwoordiger de geleden schade op de ontvanger van het geld te verhalen. In de media wordt hier namelijk aandacht aan besteed, de procedure kosteloos en al meerdere slachtoffers zijn door de rechter in het gelijk gesteld. Dit onderschrijft de noodzaak dat er zicht moet komen op de procedure en de bedoelde en onbedoelde gevolgen hiervan voor slachtoffers, daders en de maatschappij. Tot op heden is dit inzicht echter zeer beperkt.

Het huidige onderzoek is gericht op de praktische uitvoering van de civielrechtelijke procedure. In kaart zal worden gebracht hoe de civielrechtelijke afdoening van online fraude in de praktijk wordt vormgegeven, wat de gevolgen hiervan (kunnen) zijn en wat betrokken partijen hiervan vinden. Meer specifiek zal gevraagd worden naar uw kennis van bestaande procedures en betrokken partijen, de (on)bedoelde gevolgen en uw mening ten aanzien van de *good practices* en verbeterpunten van deze procedures.

Wij zijn voor dit interview niet geïnteresseerd in namen of andere tot personen herleidbare informatie. Het interview zal ongeveer 90 minuten in beslag nemen. Alles wat u met ons deelt, is vertrouwelijk en is alleen voor ons, de onderzoekers, toegankelijk. De gedeelde informatie wordt gepseudonimiseerd en versleuteld opgeslagen op een beveiligde locatie. Wij zorgen ervoor dat uw antwoorden niet naar u te herleiden zijn.

1) Algemeen

Voordat we beginnen, zouden we graag eerst wat meer over uw achtergrond en functie willen weten.

- Bij welke organisatie bent u werkzaam [naam organisatie, afdeling]?
- Wat is uw functie?
- Op welke wijze bent u betrokken bij de civielrechtelijke afdoening van online fraude?
- Hoe lang bent u al betrokken bij de civielrechtelijke afdoening van online fraude?
- Heeft u (tevens) een juridische achtergrond?

2) *Uitvoering civielrechtelijke afdoening online fraude*

In de eerste plaats stellen wij u graag een aantal vragen met als doel meer zicht te krijgen op de feitelijke uitvoering van de civielrechtelijke afdoening van online fraude. We zullen u vragen naar bestaande procedures, bijbehorende vereisten en betrokken partijen. Later in het gesprek willen we u vragen naar uw mening hierover, maar eerst willen we ingaan op de manier waarop de afdoening momenteel in de praktijk werkt. Wij zijn ons bewust dat niemand het antwoord heeft op alle vragen. Probeer u de vraag te beantwoorden naar de kennis die u hebt. Als wij vragen stellen die geheel buiten uw expertisegebied liggen, dan vragen wij u dit aan te geven en slaan we de vraag over.

Soorten procedures

- Welke mogelijkheden bestaan er – naast het doen van aangifte bij de politie – voor slachtoffers van online fraude?
- Voor welke vormen van online fraude worden deze (civiele) procedures aangeboden?
- Op basis waarvan is de toepassing van de (civiele) procedures voor deze specifieke fraudevormen gebaseerd?
- Voor welke andere vormen van online fraude zou de civielrechtelijke afdoening van toepassing kunnen zijn? Waarom?
- In hoeverre zou de civielrechtelijke afdoening van toepassing kunnen zijn op andere vormen van online criminaliteit? Waarom wel of niet?
- In hoeverre zou de civielrechtelijke afdoening van toepassing kunnen zijn op traditionele vormen van criminaliteit? Waarom wel of niet?

Voorwaarden uitvoering

- Welke stappen dienen slachtoffers van online fraude te doorlopen alvorens zij deze civielrechtelijke procedures tegen een begunstigde rekeninghouder kunnen opstarten?
- Welke voorwaarden worden hieraan gesteld?
- In hoeverre vindt bij de civielrechtelijke afdoening van online fraude uitsluiting van slachtoffers plaats op basis van deze voorwaarden?

Betrokken partijen

- Welke partijen zijn betrokken bij de civielrechtelijke afdoening van online fraude en de hieraan voorafgaande stappen?
- Per partij:
 - Welke rol heeft deze partij?
 - Welke belangen heeft deze partij?
 - Geeft deze partij voorlichting over de civielrechtelijke afdoening van online fraude en de hieraan voorafgaande stappen?
 - Indien ja, waaruit bestaat deze voorlichting?
 - Indien ja, op welke doelgroep is deze voorlichting gericht?

3) *Gevolgen civielrechtelijke afdoening online fraude*

Ook spreken wij graag met u over zowel de bedoelde als onbedoelde gevolgen van de civielrechtelijke afdoening van online fraude.

Bedoelde gevolgen

- Welke doelen hebben de besproken procedures?
- Welke bedoelde gevolgen heeft het civielrechtelijk afhandelen van online fraude voor...
 - ... slachtoffers?
 - ... begunstigde rekeninghouders?
 - ... de maatschappij?
- Wordt geëvalueerd in hoeverre deze doelen worden bereikt? Zo ja, hoe?

Onbedoelde gevolgen voor slachtoffers

- Welke onbedoelde gevolgen zou het op grote schaal civielrechtelijk afhandelen van online fraude kunnen hebben voor slachtoffers?
- Welke stappen zouden kunnen worden genomen om het risico op dergelijke onbedoelde gevolgen voor slachtoffers te verkleinen?

Onbedoelde gevolgen voor begunstigde rekeninghouders

- Welke onbedoelde gevolgen zou het op grote schaal civielrechtelijk afhandelen van online fraude kunnen hebben voor begunstigde rekeninghouders?
- De begunstigde rekeninghouder kan een intellectuele dader zijn (degene die het slachtoffer heeft opgelicht), maar ook een geldezel (degene die de oplichting heeft gefaciliteerd door al dan niet bewust zijn of haar bankrekening aan de oplichter ter beschikking te stellen). Verschillen de gevolgen voor intellectuele daders van de gevolgen voor geldezels? Waarom wel of niet? Welke stappen kunnen worden genomen om het risico op dergelijke onbedoelde gevolgen voor begunstigde rekeninghouders te verkleinen?

Onbedoelde gevolgen voor de maatschappij

- Welke onbedoelde gevolgen zou het op grote schaal civielrechtelijk afdoen van online fraude kunnen hebben voor de maatschappij?
- Welke stappen kunnen worden genomen om het risico op dergelijke onbedoelde gevolgen voor de maatschappij te verkleinen?

4) Uw mening en inschattingen ten aanzien van de civielrechtelijke afdoening online fraude

Tot slot gaan we graag verder met u in gesprek over uw mening en inschattingen ten aanzien van de civielrechtelijke afdoening van online fraude. Wij stellen u vragen over zowel de huidige afdoening als mogelijkheden voor de afdoening in de toekomst.

Algemeen

- Hoe kijkt u aan tegen de civielrechtelijke afdoening van online fraude?
- Wat zijn naar uw mening sterke punten van de civielrechtelijke afdoening van online fraude?
- Wat zijn naar uw mening verbeterpunten in de civielrechtelijke afdoening van online fraude?
- In hoeverre acht u terugbetalen van de financiële schade in het geval van *intellectuele daders* in verhouding tot het delict en de schade van de slachtoffers?
- In hoeverre acht u het terugbetalen van de financiële schade in het geval van *geldezels* in verhouding tot het delict en de schade van slachtoffers?

Ontwikkelingen voor de toekomst

- Welke ontwikkelingen ten aan zien van de civielrechtelijke afdoening van online fraude acht u wenselijk voor de toekomst?
- Zijn de door uw gewenste ontwikkelingen voor de toekomst volgens u haalbaar?
- Bent u bekend met toekomstige ontwikkelingen op het gebied van de civielrechtelijke afdoening van online fraude? Zo ja, hoe kijkt u hiertegen aan?

Opschaling civiele afdoening

Zoals aangegeven in de introductie van dit onderzoek, is de verwachting dat steeds meer mensen gebruik zullen maken van de civielrechtelijke afdoening van online fraude. Stelt u zich de situatie voor waarin álle slachtoffers van online fraude die aan de voorwaarden voor de civiele afdoening voldoen, zich hiervoor aanmelden.

- In hoeverre is het *wenselijk* om de civielrechtelijke afdoening op deze schaal in te zetten?
- In hoeverre is het *mogelijk* om de civielrechtelijke afdoening op deze schaal in te zetten?
- Op welke manier zou dit kunnen worden gerealiseerd? Welke stappen zijn hiervoor nodig?
- Zijn momenteel betrokken organisaties hiertoe uitgerust?

Centralisatie civiele afdoening

- In hoeverre is het *wenselijk* om de civiele afdoening van online fraude te centraliseren?
- In hoeverre is het *mogelijk* om de civiele afdoening van online fraude te centraliseren?
- Op welke manier zou dit kunnen worden gerealiseerd? Welke stappen zijn hiervoor nodig?
- Zijn momenteel betrokken organisaties hiertoe uitgerust?
- Welke gevolgen zou dit hebben voor eventueel coördinerende organisaties?

Dit is het einde van het interview. Heeft u nog opmerkingen of dingen die u wil toevoegen?

Bijlage 2: Interviewprotocol II- Juridische grondslag

Hartelijk dank voor deelname aan ons onderzoek. Dit onderzoek is onderdeel van een breder onderzoek naar de civielrechtelijke afdoening van online fraude. Het lectoraat Cybercrime & Cybersecurity van de Haagse Hogeschool voert dit onderzoek uit in samenwerking met een groot consortium van praktijkpartners, te weten Stichting Achmea Slachtoffer en Samenleving (SASS), de politie, het Ministerie van Justitie en Veiligheid, Horus, het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV), de Fraudehelpdesk en Stichting Achmea Rechtsbijstand. Het onderzoek wordt gefinancierd door de twee eerstgenoemde partijen.

Aanleiding voor dit onderzoek vormt de bevinding dat steeds meer mensen slachtoffer worden van online fraude en de verwachting dat steeds meer slachtoffers gebruik zullen maken van de mogelijkheid om met behulp van een civiele rechtsvertegenwoordiger de geleden schade op de ontvanger van het geld te verhalen. In de media wordt hier namelijk aandacht aan besteed, de procedure kosteloos en al meerdere slachtoffers zijn door de rechter in het gelijk gesteld. Dit onderschrijft de noodzaak dat er zicht moet komen op de procedure en de bedoelde en onbedoelde gevolgen hiervan voor slachtoffers, daders en de maatschappij. Tot op heden is dit inzicht echter zeer beperkt.

Het huidige onderzoek is gericht op het juridische kader van de civielrechtelijke afdoening van online fraude. Gevraagd zal worden naar de wettelijke grondslag van de civielrechtelijke procedures en (toekomstige) juridische knelpunten die zich hierbij (kunnen) voordoen.

Wij zijn voor dit interview niet geïnteresseerd in namen of andere tot personen herleidbare informatie. Het interview zal ongeveer 90 minuten in beslag nemen. Alles wat u met ons deelt, is vertrouwelijk en is alleen voor ons, de onderzoekers, toegankelijk. De gedeelde informatie wordt gepseudonimiseerd en versleuteld opgeslagen op een beveiligde locatie. Wij zorgen ervoor dat uw antwoorden niet naar u te herleiden zijn.

1) Algemeen

Voordat we beginnen, zouden we graag eerst wat meer over uw achtergrond en functie willen weten.

- Bij welke organisatie bent u werkzaam [naam organisatie, afdeling] en wat is uw functie?
- Op welke wijze heeft u (juridische) kennis opgedaan over de (civiel- of strafrechtelijke) afdoening van online fraude?

2) Civielrechtelijke afdoening van online fraude

Daarnaast horen wij graag in hoeverre u bekend bent met de civielrechtelijke afdoening van online fraude.

- Kunt u beschrijven welke mogelijkheden er – naast het doen van aangifte bij de politie – bestaan voor slachtoffers van online fraude?
- Kunt u beschrijven onder welke voorwaarden slachtoffers hier gebruik van kunnen maken?

Indien respondent geen antwoord kan geven op bovenstaande vragen, dan Figuur 1 samen doornemen. Indien R wel bekend is met de civielrechtelijke afdoening, ga dan naar onderdeel 3.

3) *Juridische grondslag civielrechtelijke afdoening online fraude*

Graag stellen wij u een aantal vragen met als doel meer zicht te krijgen op wettelijke grondslag van de civielrechtelijke afdoening van online fraude. We zullen u vragen naar de rechtmatigheid van deze procedure, de rechtmatigheid van de werkwijze van betrokken partijen en de verhouding tussen de civiel- en strafrechtelijke afdoening. Later in het gesprek willen we u vragen naar eventuele (juridische) knelpunten. Wij zijn ons bewust dat niemand het antwoord heeft op alle vragen. Probeert u de vraag te beantwoorden naar de kennis die u hebt. Als wij vragen stellen die geheel buiten uw expertisegebied liggen, dan vragen wij u dit aan te geven en slaan we de vraag over.

Juridische grondslag delen en verwerken persoonsgegevens

- Welke grondslag bestaat er voor het delen van persoonsgegevens (zoals NAW-gegevens) van de begunstigde rekeninghouder...
 - door de bank aan het slachtoffer (b.v. PNB)?
 - van de politie aan de deurwaarder?
 - van de deurwaarder aan het slachtoffer?
- Welke organisaties verwerken persoonsgegevens in het kader van de civielrechtelijke afdoening?
- In hoeverre gebeurt deze verwerking van persoonsgegevens in lijn met AVG-wetgeving?

Juridische grondslag civielrechtelijk aansprakelijk stellen

- Welke juridische basis bestaat voor het aansprakelijk stellen van de begunstigde rekeninghouder?
- In hoeverre vindt bij de civielrechtelijke afdoening van online fraude uitsluiting plaats van zaken op basis van criteria rondom de kwetsbaarheid van verdachten? En waar is dit op gebaseerd?
- Verschilt deze juridische basis wanneer de aansprakelijkheidsstelling de feitelijke dader betreft ten opzichte van wanneer een geldezel aansprakelijk wordt gesteld?
- In hoeverre is het wenselijk en mogelijk bij civiele aansprakelijkheid verschil te maken tussen de materiele en intellectuele dader, zoals in het strafrecht gebeurt?

Juridische grondslag overgang straf- en civiel recht

- In hoeverre is de structurele overgang van de strafrechtelijke afhandeling van online fraude naar de civielrechtelijke afdoening rechtmatig?
- Is er juridische grondslag voor het uitsluiten van strafrechtelijke vervolging van daders van online fraude, indien zij meewerken aan de civiele afdoening?
- Zo niet, in hoeverre is dit wenselijk en mogelijk?

4) *Knelpunten en gevolgen*

Tot slot gaan wij graag met u in gesprek over eventuele (juridische) knelpunten die zich kunnen voordoen in de civielrechtelijke afdoening van online fraude.

Knelpunten in de huidige uitvoering

- Is er sprake van juridische of andere barrières voor doorverwijzing van slachtoffers naar civiele rechtsvertegenwoordigers?
- Zo ja, wat voor barrières? En hoe zouden deze kunnen worden opgelost?
- Is sprake van juridische of andere barrières voor gegevensuitwisseling met civiele rechtsvertegenwoordigers?
- Zo ja, wat voor barrières? En hoe zouden deze kunnen worden opgelost?
- Wat zijn de bedoelde en onbedoelde gevolgen van het op grote schaal inzetten van de civielrechtelijke afdoening van online fraude voor de strafrecht- en civiele keten?
- Welke stappen kunnen worden genomen om het risico op dergelijke onbedoelde gevolgen voor de strafrecht- en civiele keten te verkleinen?

Toekomstperspectief

- In hoeverre is verdere wettelijke verankering van de civielrechtelijke procedures noodzakelijk?

Dit is het einde van het interview. Heeft u nog opmerkingen of dingen die u wil toevoegen?

Bijlage 3: Jurisprudentie

Hof Arnhem-Leeuwarden 3 juli 2015, ECLI:NL:GHARL:2015:4823.
Rb. Alkmaar 15 oktober 2012, ECLI:NL:RBALK:2012:BY0110.
Rb. Amsterdam 9 november 2017, ECLI:NL:RBAMS:2017:8021.
Rb. Amsterdam 4 januari 2023, ECLI:NL:RBAMS:2023:7675.
Rb. Midden-Nederland 5 april 2019, ECLI:NL:RBMNE:2019:1278.
Rb. Noord-Holland 30 december 2014, ECLI:NL:RBNHO:2014:12122.
Rb. Noord-Holland 25 mei 2023, ECLI:RBNHO:2023:3236.
Rb. Noord-Nederland 13 november 2017, ECLI:RBNNE:2017:4160.
Rb. Rotterdam 14 september 2021, ECLI:NL:RBROT:2021:8903.
Rb. Rotterdam 19 juni 2023, ECLI:NL:RBROT:2023:5015.
Rb. 's-Hertogenbosch 14 januari 2010, ECLI:NL:RBSHE:2010:BK8466.
Rb. Zeeland-West-Brabant 23 juni 2023, ECLI:NL:RBZWB:2023:4215.