

Naar een toekomstbestendige civielrechtelijke afdoening van online fraude

Deelonderzoek 4

Ervaringen van slachtoffers met de civielrechtelijke afdoening

Merel van Leuken MSc

Dr. Susanne van 't Hoff – de Goede

Den Haag, 2024

Deelonderzoek 4

Ervaringen van slachtoffers met de civielrechtelijke afdoening

Merel van Leuken MSc

Dr. Susanne van 't Hoff – de Goede

Den Haag, 2024

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Politie Nederland
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	Opgeleverd
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	Huidig rapport
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 en zijn onmisbare inzet bij het contact leggen tussen de geïnterviewde slachtoffers en de onderzoekers voor het huidige deelrapport.

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

Ook willen wij dank uitspreken aan alle slachtoffers van online fraude die hun verhaal hebben willen delen met de onderzoekers in dit deelrapport. Zonder hen was dit deelonderzoek niet mogelijk geweest.

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.....	6
1. Inleiding.....	15
2. Onderzoeksvragen en methodische verantwoording	18
2.1 Onderzoeksvragen.....	18
2.2 Afbakening van het onderzoek	18
2.3 Onderzoeksmethoden.....	19
2.3.1 Dataverzameling.....	19
2.3.2 Steekproef.....	22
2.3.3 Data-analyse.....	24
2.4 Ethische toetsing en datamanagement	24
3. Resultaten	26
3.1 Ervaringen voorafgaand aan de procedure.....	26
3.1.1 Motivatie voor het opstarten van een civielrechtelijke procedure.....	26
3.1.2 Afwegingen bij het opstarten van een civielrechtelijke procedure.....	31
3.1.3 Verwachtingen bij het opstarten van een civielrechtelijke procedure.....	32
3.1.4 Ervaringen met het ontvangen van de NAW-gegevens en genomen stappen.....	35
3.2 Ervaringen tijdens en na de procedure.....	39
3.2.1 Ervaring met civielrechtelijke procedure en terugbetaling.....	40
3.2.2 Aansluiting civielrechtelijke procedure bij verwachtingen	54
3.2.3 Mate van tevredenheid over de civielrechtelijke procedure	55
3.2.4 Wat levert de civielrechtelijke procedure slachtoffers (nog meer) op.....	57
4. Conclusie	61
5. Discussie.....	71
Literatuur	74
Bijlage 1: Interviewprotocol	76

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 inschakelen met als doel de geleden schade op de (vermeende) fraudeur te verhalen. Hoewel onduidelijk is hoeveel slachtoffers hier precies gebruik van maken, wordt verwacht dat dit aantal zal toenemen. Deze verwachting is gebaseerd op recentelijke ontwikkelingen, zoals ten eerste de Procedure NAW-gegevens Begunstigde niet-bancaire Fraude (PNBF), waarmee slachtoffers van online fraude onder voorwaarden de naam, het adres en de woonplaats (NAW) van de ontvanger van het geld krijgen, waarna een civielrechtelijke procedure kan worden gestart. Ten tweede is de politie gestart met de pilot Directe Aansprakelijkheid (DA), waarin slachtoffers van online aan- en verkoopfraude onder voorwaarden door de politie worden doorverwezen naar een civiele rechtsvertegenwoordiger met als doel een civielrechtelijke procedure te starten. Ten derde is sprake van toenemende aandacht voor de civielrechtelijke procedure in de media en op websites van consumenten- en slachtofferorganisaties. 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 deelonderzoek heeft tot doel in kaart te brengen hoe slachtoffers van online fraude de civielrechtelijke afdoening ervaren. Hiervoor is een aantal deelvragen opgesteld. Deze richten zich

enerzijds op ervaringen voorafgaand aan de civielrechtelijke procedure en anderzijds op ervaringen tijdens en na deze procedure. In deze samenvatting worden de resultaten van het onderzoek per deelvraag beschreven.

Ter beantwoording van de onderzoeksvragen zijn interviews afgenomen met 45 slachtoffers van online fraude die sinds 2021 een civielrechtelijke procedure zijn gestart tegen de begunstigde rekeninghouder. In drie gevallen is het interview met diens zoon, dochter of vader afgenomen omdat zij namens hun familielid de civielrechtelijke procedure hebben doorlopen. De onderzoekers zijn met de slachtoffers in contact gebracht via de Landelijke Associatie van Gerechtsdeurwaarders (LAVG). De slachtoffers werden ten eerste geselecteerd op basis van de fase van de procedure waarin zij zich ten tijde van het interview bevonden, te weten a) procedure niet meer nodig, b) procedure niet mogelijk, c) procedure nog lopend en d) procedure afgerond. In de tweede plaats werd onderscheid gemaakt tussen de wijze waarop het slachtoffer de civielrechtelijke procedure is gestart, namelijk a) op eigen initiatief of na verwijzing door een betaaldienstverlener of b) via de pilot DA van de politie. De interviews vonden zowel in persoon, via Microsoft teams als telefonisch plaats en hadden een semigestructureerd karakter.

Conclusies

De belangrijkste conclusies zijn hieronder kort weergegeven en worden vervolgens besproken.

-- Belangrijkste conclusies --

- Motivaties van slachtoffers van online fraude voor het opstarten van een civielrechtelijke procedure liepen uiteen, waarbij het verhalen van de financiële schade, het afschrikken/straffen van de dader en een behoefte aan gerechtigheid het vaakst werden genoemd;
- Ervaringen van slachtoffers met de civielrechtelijke procedure liepen zeer uiteen. Dit was deels afhankelijk van het verloop van hun procedure;
- Slachtoffers die hun geld terugkregen, waren hier blij mee, maar ook vaak verbaasd, bijvoorbeeld omdat zij niet daadwerkelijk verwacht hadden dat de procedure zou slagen of omdat het geld plotseling op hun rekening stond;
- Slachtoffers die hun geld (nog) niet terugkregen, ervaarden frustratie en/of teleurstelling, maar diverse slachtoffers hadden het gevoel dat de gerechtsdeurwaardersorganisatie er alles aan had gedaan, hoopten dat ze in de toekomst alsnog het geld zouden terugkrijgen of waren in afwachting van een nog lopende terugbetalingsregeling;
- Diverse slachtoffers hebben aangegeven dat er tijdens de procedure zaken anders zijn verlopen dan zij vooraf hadden verwacht, zoals dat er beslaglegging plaatsvond, er geen terugkoppeling naar het strafrecht plaatsvond of dat het te vorderen schadebedrag in de gerechtelijke fase vele malen hoger werd dan hun schade;
- Vele slachtoffers beschikten over de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder of ontvingen deze van hun betaaldienstverlener. Een deel van hen nam zelf contact op met de begunstigde rekeninghouder en/of personen in diens omgeving. Er zijn geen gevallen van eigenrichting gerapporteerd;

- Vrijwel alle slachtoffers waren tevreden over de civielrechtelijke procedure, waaronder over het resultaat en de betrokkenheid en communicatie van de gerechtsdeurwaardersorganisatie. Verbeterpunten werden gezien in de lengte van de procedure en de wijze waarop slachtoffers op de hoogte werden gehouden van de voortgang;
- De civielrechtelijke procedure leverde slachtoffers diverse vormen van genoegdoening op. Naast eventuele financiële genoegdoening voelden de meeste slachtoffers zich gehoord, gesteund en/of serieus genomen, waar zij vonden dat andere organisaties hen niet altijd serieus namen. Ook droeg de procedure bij aan een gevoel van hoop, vertrouwen, geruststelling, zekerheid, gerechtigheid en/of 'overwinning.'

Welke motivatie hebben slachtoffers voor het opstarten van een civielrechtelijke procedure?

Veruit de meest genoemde beweegreden voor het opstarten van een civielrechtelijke procedure is de wens om middels de procedure de financiële schade te verhalen. Er werden echter ook aanvullende motivaties genoemd en sommige respondenten benoemden dat het terugkrijgen van het geld voor hen géén motivatie vormde voor het opstarten van de procedure. Andere motivaties waren het afschrikken van de (potentiële) dader(s), het straffen en/of laten boeten van de dader(s), het 'pakken' of niet laten weggelaten van de dader(s), vanuit een behoefte aan gerechtigheid of rechtvaardigheid en vanwege de behoefte er (tenminste) iets aan te kunnen doen of er alles aan te willen hebben gedaan. Daarnaast meldden slachtoffers zich aan uit nieuwsgierigheid, uit principe, om anderen te kunnen helpen en/of informeren of een signaal af te geven aan een andere organisatie. Tot slot hoopten respondenten genoegdoening te bereiken, hetgeen volgens hen bijvoorbeeld kon worden bereikt door het terugkrijgen van het geld, het 'pakken' van de dader(s), het behalen van gerechtigheid of 'de overwinning dat het toch gelukt is.'

Welke afwegingen maken slachtoffers bij het opstarten van een civielrechtelijke procedure?

Factoren die een rol speelden in de keuze voor aanmelding bij de rechtsvertegenwoordiger waren positieve recensies en media-aandacht, de mate waarin de website aansprak en het gemak waarmee de rechtsvertegenwoordiger kon worden gevonden. Er werd (mede) voor deze rechtsvertegenwoordiger gekozen vanwege de specialisatie in online fraude of op basis van positieve ervaringen van anderen. Voor sommige respondenten speelden financiële overwegingen een rol, zoals dat op *no cure, no pay*-basis werd gewerkt, de procedure niet meer zou kosten dan het zou opleveren of dat de kosten in verhouding stonden tot de verloren schade. Er waren tot slot ook respondenten die niet voor een specifieke rechtsvertegenwoordiger hebben gekozen, bijvoorbeeld omdat zij via de pilot DA van de politie werden doorverwezen, bij aanmelding niet van een andere rechtsvertegenwoordiger op de hoogte waren of geen specifieke afwegingen hebben gemaakt.

Welke verwachtingen hebben slachtoffers van een civielrechtelijke procedure?

Ten aanzien van het proces gaf een deel van de respondenten aan dat zij hier op voorhand een duidelijk beeld van hadden. Aan hen is via e-mail of telefonisch uitgelegd hoe het proces er uit zou gaan zien of zij waren al bekend met vergelijkbare procedures. Daarentegen gaven anderen aan dat het proces bij aanvang

voor hen niet (geheel) duidelijk was. Zij waren bijvoorbeeld niet bekend met het verschil tussen de buitengerechtelijke en gerechtelijke fase van de procedure.

Wat betreft de duur van de procedure verwachtten enkele respondenten dat de procedure 'snel' afgerond zou zijn of dat deze enkele maanden of een (half) jaar zou duren. Het grootste gedeelte ging er echter vanuit dat de procedure 'niet snel zou gaan' of 'lang', 'een paar jaar' of eindeloos' zou duren. Verwachtingen waren gebaseerd op uitspraken van de gerechtsdeurwaardersorganisatie of informatie op diens website, op het aantal 'aanknopingspunten' in de zaak, op basis van een 'gevoelsmatige' inschatting of kennis van dergelijke procedures. Er waren ook respondenten die geen specifieke verwachting hadden van de duur van de procedure.

Wat betreft de gewenste uitkomst waren respondenten het gemiddeld het meest eens met de stelling 'ik hoopte dat de ontvanger van mijn geld zou worden afgeschrikt en het in de toekomst niet meer zou doen'. Ook waren respondenten het gemiddeld eens tot helemaal eens met de stelling 'ik hoopte dat ik al mijn geld terug zou krijgen.' Meerdere respondenten hadden bij aanvang van de procedure niet verwacht dat zij daadwerkelijk het geld (geheel) terug zouden krijgen.

Hoe ervaren slachtoffers het ontvangen van de NAW-gegevens?

Met respondenten is gesproken over hun ervaringen met het verkrijgen van de persoonsgegevens van de begunstigde rekeninghouder. In totaal ontvingen 24 slachtoffers deze middels de PNBf. Het aanvragen van de PNBf werd door respondenten verschillend ervaren. Bij een respondent liep het proces erg soepel, waar vier anderen aangaven dat het erg lang duurde. Sommige respondenten geven aan dat het ontvangen van de gegevens gepaard ging met emoties, waaronder een prettig, gek, bizar of fantastisch gevoel, een gevoel van erkenning maar ook van angst. Het verkrijgen van de gegevens emotioneerde een respondent naar eigen zeggen niet.

Verskillende respondenten die de gegevens ontvingen, zochten online naar het adres en/of een profiel op sociale media. Op basis van wat zij zagen (van een vrijstaand huis tot opvanghuis) trokken zij vervolgens conclusies over het eventuele succes van de civielrechtelijke procedure. Een deel van de respondenten die de gegevens ontvingen, heeft overwogen om naar het verkregen adres toe te gaan. Zij deden dit uiteindelijk niet, onder meer vanwege de kans op een confrontatie en de gevolgen hiervan voor de procedure en/of de kans op strafvervolging maar ook omdat het niet mogelijk was, zoals wanneer de begunstigde niet (meer) op het adres woonde of het adres (waarschijnlijk) tot een geldezel behoorde. Twee respondenten namen tevergeefs contact met de begunstigde rekeninghouder op, namelijk telefonisch en via een aangetekende brief. Er zijn ook respondenten die aangeven in het geval dat de procedure niet succesvol is, mogelijk alsnog naar het adres te willen gaan. Andere respondenten die de gegevens ontvingen, hadden echter niet de neiging om de begunstigde rekeninghouder op te zoeken. Verder gaven meerdere respondenten aan dat zij het prima zouden hebben gevonden als de gegevens niet met hen maar met het gerechtsdeurwaarderskantoor zouden zijn gedeeld.

Enkele respondenten die de gegevens *niet* ontvingen gaven aan dat zij wel geneigd zijn om de begunstigde rekeninghouder op te zoeken, bijvoorbeeld om te vragen waarom diegene gefraudeerd heeft. Verder hebben meerdere respondenten daadwerkelijk contact gezocht met de (vermeende) fraudeur op basis van zelf verkregen contactgegevens. Een van de respondenten ging naar een adres dat hij vond in een factuur. Anderen namen via sociale media contact op met de (vermeende) fraudeur of diens (vermoedelijke) familieleden, hetgeen leidde tot vervelende berichten over en weer of op een dood spoor

uitliep. Een andere respondent stuurde brieven naar het adres dat zij via Marktplaats verkreeg, waarna zij werd teruggebeld met de mededeling dat degene die daar woonde niet bij de fraude betrokken was en dat het niet voor het eerst was dat zijn adres door de daadwerkelijke fraudeur was misbruikt. Tot slot zochten respondenten contact met de begunstigde rekeninghouder via een €0,01-transactie en stuurden berichten middels de transactieomschrijving.

Hoe ervaren slachtoffers de civielrechtelijke procedure?

Slachtoffers bevonden zich ten tijde van het interview in verschillende fasen van de civielrechtelijke procedure. De ervaringen van slachtoffers worden aan de hand van deze fasen besproken.

In de eerste plaats is gesproken met slachtoffers waarbij het niet meer nodig bleek om de procedure in te zetten. Zij ontvingen (gedeeltelijk) het geld terug nadat zij contact opnamen met hun bank naar aanleiding van de fraude. Allereerst kregen respondenten het geld terug naar aanleiding van een terugbetaalverzoek in de PNB. Respondenten waren hierover verbaasd (omdat het geld 'ineens' werd overgemaakt) en blij (omdat zij het geld terugkregen en dit niet veel tijd in beslag nam). In andere gevallen kon een gedeelte van het geld veilig kon worden gesteld door de eigen bank of de bank van de begunstigde rekeninghouder omdat het geld nog niet was opgenomen of de betaling 'on hold' was gezet op verdenking van fraude. Deze respondenten vonden het fijn dat zij het bedrag gedeeltelijk terugkregen, al benoemde een van hen dat dit tegelijkertijd gevoelens van achterdocht opleverde omdat de terugbetaling leidde tot een nieuwe fraudepoging.

Ten tweede is gesproken met slachtoffers waarbij de procedure niet kon worden gestart of voortgezet. Een reden hiervoor was dat de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder niet konden worden verkregen. Respondenten ervaarden dit veelal als frustrerend. Wel werd het prettig gevonden dat de gerechtsdeurwaardersorganisatie (veel) moeite deed om de gegevens te verkrijgen. In het geval dat de gegevens niet konden worden verkregen omdat er nog niet genoeg aangiften tegen de rekeninghouder waren gedaan, hoopten slachtoffers in de toekomst alsnog de gegevens te verkrijgen nadat meer slachtoffers aangifte tegen de begunstigde rekeninghouder hebben gedaan. Een andere reden voor het niet kunnen voortzetten was dat de begunstigde rekeninghouder niet kon worden gevonden. Deze bleek bijvoorbeeld woonachtig in het buitenland of verhuisd zonder dat een nieuw adres bekend was. Respondenten leken niet altijd goed te weten wat dit voor de procedure betekende. Wel hadden de respondenten het gevoel dat de gerechtsdeurwaardersorganisatie alles deed wat binnen de mogelijkheden lag.

Ten derde is gesproken met slachtoffers waarbij sprake was van een nog lopende procedure. In nog lopende *buitengerechtelijke* procedures was sprake van een nog lopend sommatietraject, waren respondenten in afwachting van een strafproces, de mogelijkheden voor een betalingsregeling of was een dergelijke regeling getroffen maar wachtten de respondenten nog op het geld. Enerzijds legden respondenten zich bij deze afspraak neer 'omdat het niet anders kan', anderzijds werd het als vervelend en/of frustrerend ervaren dat het lang zou duren voordat zij het geld terug zullen zien. De lange duur gaf een gevoel van 'onderaan staan' en 'niet belangrijk genoeg zijn.' Daarnaast was sprake van onzekerheid en frustratie omdat respondenten niet weten wat er gebeurt als de begunstigde rekeninghouder besluit te stoppen met betalen of de hulpverlener met wie de afspraak is gemaakt niet langer bij de zaak betrokken is. Anderen waren blij verrast dat een betalingsregeling kon worden getroffen. De begunstigde

rekeninghouder betaalde in deze gevallen in eerste instantie het geld niet terug, maar wegens de betrokkenheid van een (schuld)hulpverlener konden alsnog afspraken worden gemaakt.

In de nog lopende *gerechtelijke* procedures waren respondenten in afwachting van een rechtelijke uitspraak of was de vordering wel al door de rechter toegewezen, maar het geld nog niet (volledig) terugbetaald. De respondenten die in afwachting waren van de uitspraak van de rechter, hadden hiervan positieve verwachtingen. De respondenten die door de rechter in het gelijk zijn gesteld, waren in afwachting van beslagonderzoek of werd al tot beslaglegging overgegaan. Ook zij verwachtten het geld terug te krijgen, al kan dat volgens hen lang duren. Eén van de respondenten zegt geschrokken te zijn van de mogelijkheid tot beslaglegging en de hoogte van het bedrag dat de begunstigde rekeninghouder hem uiteindelijk verschuldigd was. Tot slot vonden respondenten die kozen voor een gerechtelijke fase het naar eigen zeggen geen lastige keuze om de kosten voor griffierecht al dan niet te betalen. Zij vonden het niet veel geld, verwachtten het bedrag terug te krijgen, stonden achter de procedure en/of gingen hiertoe over omdat de begunstigde rekeninghouder naliet te betalen en het daarom 'maar moest voelen.' Laatstgenoemde wil overigens niet zeggen dat de kosten voor griffierecht voor geen van de respondenten een drempel vormde. Enkele respondenten zagen van dagvaarding af omdat zij de kosten hiervoor te hoog vonden.

Tot slot is gesproken met respondenten waarin de procedure ten tijde van het interview was afgerond. In twee gevallen eindigde de procedure nadat de respondenten ervoor kozen om de begunstigde rekeninghouder niet te dagvaarden, bijvoorbeeld uit angst voor represailles of op basis van een 'morele afweging' naar aanleiding van (de uitkomsten van) een strafproces tegen de begunstigde rekeninghouder. Beide respondenten ervaarden frustratie of teleurstelling richting de politie, maar niet zozeer richting de civiele rechtsvertegenwoordiger. In één geval eindigde de procedure omdat de schulden van de begunstigde rekeninghouder werden gesaneerd waardoor de vordering van het slachtoffer kwam te vervallen. Deze respondent vond het vreemd dat schulden die zijn ontstaan uit fraude op deze grond kunnen worden kwijtgescholden. Daarnaast heeft zij de zitting in de rechtbank als heftig, spannend en intimiderend ervaren omdat zij de begunstigde rekeninghouder 'lijfelijk te zien kreeg' en hij werd bijgestaan door drie hulpverleners.

Andere slachtoffers kregen na de afgeronde procedure het volledige bedrag terug, waarvan een deel na een buitengerechtelijke fase en een deel na een gerechtelijke fase. De bedragen die werden teruggevorderd, waren vaak (veel) hoger dan de verloren schade, omdat naast het schadebedrag ook andere kosten werden gevorderd, zoals de buitengerechtelijke kosten, kosten die zijn gemaakt voor activiteiten rondom het vaststellen van de schade en aansprakelijkheid, proceskosten en griffiekosten. Waar de ene respondent schrok van deze toename, stelt een ander dat de begunstigde rekeninghouder voldoende mogelijkheden had om in te grijpen en oplopende kosten te voorkomen. In sommige gevallen werd over het totale bedrag onderhandeld met de begunstigde rekeninghouder, waarna afstand werd gedaan van een bepaalde kostenpost. De respondenten ontvingen het gevorderde bedrag pas op het moment dat het gehele bedrag aan de gerechtsdeurwaardersorganisatie was terugbetaald en er dus geen restschuld meer was.

In hoeverre verliep de procedure in lijn met de verwachtingen van slachtoffers?

De civielrechtelijke procedure verliep niet altijd zoals de respondenten hadden verwacht. Respondenten hadden bijvoorbeeld niet verwacht dat het totale bedrag dat op de begunstigde rekeninghouder zou

worden verhaald zo veel hoger zou zijn dan het schadebedrag, dat er beslag kon worden gelegd of überhaupt een gerechtelijke procedure zou worden gestart. Anderen verwachtten dat de civielrechtelijke procedure zou bijdragen aan een verhoogd aantal meldingen bij en/of geïntensiveerde aanpak door de politie, hoewel dat later niet het geval bleek te zijn. Verder zorgde (de uitkomst van) een strafproces tegen de begunstigde rekeninghouder er in twee gevallen voor dat de civielrechtelijke procedure anders liep dan verwacht. De kans op het succes van een civielrechtelijke procedure werd in deze gevallen beïnvloed doordat een geldezel was ingezet om de fraude te kunnen plegen. Hierbij was een van de respondenten in afwachting van een strafproces omdat de begunstigde rekeninghouder had aangegeven zelf slachtoffer te zijn geworden van identiteitsfraude. De andere respondent besloot de civielrechtelijke procedure niet voort te zetten door de begunstigde rekeninghouder niet te dagvaarden omdat zij als geldezel was ingezet en ook door de rechter geen straf kreeg opgelegd. Een andere situatie waarin de procedure anders liep dan verwacht, ontstond doordat de schulden van de begunstigde rekeninghouder werden gesaneerd voordat al het geld middels een betalingsregeling kon worden terugbetaald.

Diverse respondenten vonden de procedure langer duren dan verwacht, maar geen van hen leek dit als een probleem te ervaren. Enkele respondenten gaven aan dat de duur van de procedure aansloot op hun verwachtingen en één respondent zegt dat de procedure sneller was afgerond dan verwacht. Het resultaat van de procedure kwam bij een deel van de respondenten niet overeen met hun verwachtingen. Hiervan vonden enkele respondenten het resultaat tegenvallen – zij verwachtten tevergeefs dat zij het geld terug zouden krijgen – en anderen vonden het resultaat meevallen, omdat zij juist niet hadden verwacht het geld terug te krijgen of überhaupt niet dachten dat de begunstigde rekeninghouder zou worden gevonden.

In hoeverre zijn respondenten tevreden over de procedure en zouden zij nogmaals hiervan gebruikmaken?

Vrijwel alle respondenten zeggen (zeer) tevreden te zijn over de civielrechtelijke procedure. Zij zijn tevreden over onder meer het resultaat van de procedure, de werkwijze en betrokkenheid van de gerechtsdeurwaardersorganisatie, de wijze waarop werd gecommuniceerd en het feit dat de procedure kosteloos wordt aangeboden en aan de kant van het slachtoffer weinig moeite kost. Ook respondenten bij wie de procedure (nog) niet op een succes uitliep, gaven aan dat zij het prettig vinden dat niet onterecht hoge verwachtingen werden geschept en dat zij het gevoel hadden dat de gerechtsdeurwaardersorganisatie deed wat binnen de mogelijkheden lag. Twee respondenten zijn 'niet geheel tevreden' of 'gematigd tevreden.' Verbeterpunten worden gezien in de lengte van de procedure en de wijze waarop respondenten op de hoogte werden gehouden van de voortgang van de procedure. Ook geeft een respondent aan te zijn geschrokken van de hoogte van de totale vordering, het feit dat er loonbeslag werd gelegd en hij op het geld moet wachten totdat het gehele bedrag aan de gerechtsdeurwaardersorganisatie is terugbetaald. Deze respondent is de enige die uitspreekt niet zeker te weten of hij in het vervolg nogmaals de procedure zou opstarten. Negen respondenten benoemen expliciet dat zij wel in de toekomst opnieuw gebruik zouden maken van de civielrechtelijke procedure en twee anderen geven aan dat zij de procedure zouden aanraden aan anderen.

In welke mate geeft de civielrechtelijke procedure genoegdoening aan slachtoffers?

Ter beantwoording van deze onderzoeksvraag zijn slachtoffers gevraagd wat de civielrechtelijke procedure hen heeft opgeleverd. Naast financiële genoegdoening leverde de civielrechtelijke procedure slachtoffers

naar eigen zeggen ook andere vormen van genoegdoening op. Respondenten antwoordden het vaakst dat zij zich gehoord of gesteund voelden en/of dat zij het prettig vonden dat de gerechtsdeurwaardersorganisatie hen serieus nam, waar andere partijen dat niet altijd deden. Ook leverde de procedure ervaring met en kennis van de procedure of de modus operandi van online fraudevormen op. Anderen benoemden dat de procedure respondenten 'hoop gaf' of bijdroeg aan een gevoel van vertrouwen, geruststelling of zekerheid, gerechtigheid en/of rechtvaardigheid of van een 'overwinning'.

Respondenten verschillen van mening of begunstigde rekeninghouders door de procedure afgeschrikt zullen worden van het plegen van online fraude, iets waar verschillende respondenten voor het opstarten van de procedure op hadden gehoopt. De procedure heeft bij respondenten bijgedragen aan de wens om anderen te kunnen informeren en/of adviseren over de procedure. Verder hadden enkele respondenten het gevoel dat zij middels de procedure konden bijdragen aan een verandering op hoger niveau, bijvoorbeeld bij financiële instellingen. Door één respondent werd genoemd dat de procedure hem het gevoel gaf dat hij niet de enige was. Een andere respondent noemde dat de procedure bijdroeg aan het verwerken van de gebeurtenis. Zes respondenten antwoordden tot slot dat de procedure hen niets (of niets dan financiële genoegdoening) heeft opgeleverd.

In welke mate heeft de civielrechtelijke procedure invloed op het vertrouwen van slachtoffers (in de politie en overheid) en hun aangiftebereidheid?

Vier van de vijf respondenten die via de politie naar een rechtsvertegenwoordiger zijn doorverwezen, zeiden dat zij op voorhand vertrouwen hadden in de politie, maar desondanks niet hadden verwacht dat de politie iets voor hen kon betekenen. Zij gaven aan te begrijpen dat de politie niet voldoende capaciteit heeft om alle zaken op te pakken en vonden het logisch dat zaken met een lager schadebedrag niet worden opgepakt. Drie van hen gaven aan dat hun vertrouwen in de politie onveranderd is gebleven. De vierde respondent zei dat zijn vertrouwen door de pilot is verbeterd omdat hij door de doorverwijzing positief verrast was, maar denkt dat zijn verwachtingen in de toekomst desondanks hetzelfde zullen zijn. De vijfde respondent stelde dat de pilot geen invloed had op zijn vertrouwen in de politie omdat deze volgens hem los staat van de rechtsvertegenwoordiger. De aanpak van online criminaliteit krijgt volgens hem te weinig prioriteit. Hiernaast gaven twee respondenten aan dat hun vertrouwen in de politiek en rechtsstaat is afgenomen.

Van de respondenten die niet via de pilot naar een civiele rechtsvertegenwoordiger zijn verwezen (N=40), hadden vijftien respondenten naar eigen zeggen op voorhand het vertrouwen dat de politie iets voor hen kon betekenen. Zestien respondenten hadden dit vertrouwen op voorhand niet. Enkele respondenten geven aan dat hun vertrouwen in de politie is gedaald door de wijze waarop met hun zaak is omgegaan. Hoewel de reactie van de politie veelal als negatief werd ervaren, geeft een groot gedeelte van de respondenten desondanks aan te begrijpen dat de politie druk is en/of onvoldoende capaciteit heeft om dit soort zaken op te pakken. Eén van de respondenten stelde tot slot dat zijn vertrouwen in de politie juist is toegenomen omdat hij het gevoel heeft dat hij 'niet helemaal kansloos is.'

In hoeverre ervaren slachtoffers de civielrechtelijke afdoening als een (passende) straf voor de dader?

Veel respondenten waren het eens met de stellingen 'ik hoopte dat de ontvanger van mijn geld een straf zou krijgen, naast mij terugbetalen, zoals een boete of een celstraf' en 'ik hoopte dat de ontvanger van mijn geld voor de rechter moest komen.' Respondenten hoopten bijvoorbeeld dat de dader gestraft zou

worden 'doordat zij niet met het feit weg komen' of doordat de rekeninghouder door de terugbetaling geldproblemen zou ondervinden. Een aantal respondenten hoopte bovendien dat de procedure zou bijdragen aan een geïntensiverde aanpak door de politie. In de praktijk is het opleggen van een boete of celstraf binnen de civielrechtelijke procedure niet mogelijk en komen weinig zaken tot een zitting voor een rechter. In huidig onderzoek kwam de procedure van meerdere slachtoffers bijvoorbeeld vroegtijdig ten einde omdat de procedure niet meer nodig was of onmogelijk bleek, of een betaling(sregeling) heeft plaatsgevonden. Tot slot gaven enkele respondenten aan dat de consequenties van de civielrechtelijke procedure groter waren dan verwacht. Een respondent gaf aan dat hij 'zich dood schrok' toen hij zich realiseerde dat het bedrag dat de rekeninghouder moest terugbetalen, inclusief aanvullende kosten, tienmaal het initiële schadebedrag was en dat er overgegaan zou worden tot beslaglegging.

Aanbevelingen

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

1. Inleiding

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

De aangiftebereidheid onder slachtoffers van online criminaliteit is met 19 procent echter laag (CBS 2022; 2023), nog lager dan bij slachtoffers van traditionele delicten (CBS, 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 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) werd 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 altijd mogelijk geweest zelf een civiele rechtsvertegenwoordiger, zoals een gerechtsdeurwaarder, rechtsbijstandsverzekeraar of advocaat, in te schakelen om de geleden schade op de (vermeende) fraudeur te verhalen. Deze vertegenwoordiger probeert het geld eerst buitengerechtelijk terug te vorderen door aanmaningen te sturen naar de begunstigde rekeninghouder, ofwel de ontvanger van het geld. Indien terugbetaling uitblijft, kan er namens het slachtoffer worden gedagvaard. Een civiele rechter kan de begunstigde rekeninghouder dan

op grond van het privaatrecht al dan niet aansprakelijk stellen en de vordering tot schadevergoeding toe- of afwijzen.

Op basis van eigen en eerder onderzoek (Schrama & Geurts, 2012; Van Dongen *et al.*, 2013) werd in een adviesrapport van de commissie Donner (2021)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 bank een terugstortverzoek naar de ontvanger van het geld laten sturen en bij gebrek aan volledige terugbetaling de naam, het adres en de woonplaats (NAW) van die persoon ontvangen (Betaalvereniging Nederland, 2023). Met deze gegevens kan het slachtoffer een (civiele) rechtsvertegenwoordiger in de hand nemen en een civielrechtelijke procedure starten.

Er wordt verwacht dat het aantal slachtoffers van online fraude dat gebruikmaakt van de civielrechtelijke procedure zal toenemen. Deze verwachting is niet alleen gebaseerd op de komst van de PNBF, maar ook op toenemende aandacht voor de civielrechtelijke procedure in de 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 aankoop- en vriend-in-nood-fraude (VIN-fraude) door de politie worden gewezen op de mogelijkheid om de geleden schade civielrechtelijk terug te vorderen (Hoorweg & Smallembroek, 2022). Het is tot op heden echter onbekend hoeveel slachtoffers van online fraude gebruik hebben gemaakt van de civielrechtelijke procedure en of hierbij sprake is van een toenemende trend. Wel hebben inmiddels meerdere rechtszaken plaatsgevonden, waarbij slachtoffers in het gelijk zijn gesteld en begunstigde rekeninghouders zijn opgelegd het geldbedrag, de buitengerechtigde 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. In huidig onderzoek (deelonderzoek 4) staan de ervaringen van slachtoffers met de civielrechtelijke afdoening van online fraude centraal.

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

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

In het vervolg van deze rapportage (Hoofdstuk 2) worden de onderzoeksvragen gepresenteerd, wordt het onderwerp van dit onderzoek afgebakend en staat beschreven op welke wijze het onderzoek is uitgevoerd. De belangrijkste bevindingen komen aan de orde in Hoofdstuk 3. Zo gaat Hoofdstuk 3 in op de ervaringen van slachtoffers van online fraude voor, tijdens en na de civielrechtelijke procedure. Hoofdstuk 4 geeft antwoord op de onderzoeksvragen van dit onderzoek. In Hoofdstuk 5 wordt tot slot gereflecteerd op de methodologische keuzes die in dit onderzoek zijn gemaakt en ingegaan op de wetenschappelijke implicaties van de resultaten.

2. Onderzoeksvragen en methodische verantwoording

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

2.1 Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt:

‘Hoe ervaren slachtoffers de civielrechtelijke afdoening van online fraude?’

Ter beantwoording van deze hoofdvraag is een aantal deelvragen opgesteld. Enkele deelvragen hebben betrekking op de periode *voorafgaand* aan de civielrechtelijke procedure, namelijk:

- a) Welke motivatie hebben slachtoffers voor het opstarten van een civielrechtelijke procedure?
- b) Welke afwegingen maken slachtoffers bij het opstarten van een civielrechtelijke procedure?
- c) Welke verwachtingen hebben slachtoffers van een civielrechtelijke procedure?

De overige deelvragen hebben betrekking op de ervaringen van slachtoffers *tijdens en na* de civielrechtelijke procedure:

- d) Hoe ervaren slachtoffers de civielrechtelijke procedure en in hoeverre verliep dit in lijn met hun verwachtingen?
- e) In hoeverre zijn respondenten tevreden over de civielrechtelijke procedure en zouden zij in de toekomst nogmaals hiervan gebruikmaken?
- f) In welke mate geeft de civielrechtelijke procedure genoegdoening aan slachtoffers?
- g) In welke mate heeft de civielrechtelijke procedure invloed op het vertrouwen van slachtoffers (in bijvoorbeeld de politie en overheid) en hun aangiftebereidheid?
- h) In hoeverre ervaren slachtoffers de civielrechtelijke afdoening als een (passende) straf voor de dader?

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 ontfoetselen van geld of goederen aan nietsvermoedende personen met mooie woorden en voorstellingen. Bij online fraude gaat het om de online variant van de klassieke oplichting. Voorbeelden van delicten die onder online fraude vallen zijn aankoopfraude, verkoopfraude, identiteitsfraude, vriend-in-nood-fraude en (in lijn met de

Veiligheidsmonitor van het CBS) phishing. Hoewel de term online fraude in de praktijk afwisselend wordt gebruikt met de term online oplichting, wordt omwille van de leesbaarheid in dit rapport de term online fraude gehanteerd.

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

Met civielrechtelijke procedure wordt zowel verwezen naar de 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 privaaf- of burgerlijk recht genoemd), dat zich richt op de regeling van rechtsverhoudingen tussen burgers onderling.

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

2.3 Onderzoeksmethoden

Ter beantwoording van de in paragraaf 2.1 geformuleerde onderzoeksvragen zijn interviews uitgevoerd met slachtoffers van online fraude die een civielrechtelijke procedure hebben opgestart. Deze paragraaf beschrijft op welke wijze de dataverzameling heeft plaatsgevonden (2.3.1), geeft een beschrijving van de steekproef (2.3.2) en gaat in op de wijze waarop de data in dit onderzoek is geanalyseerd (2.3.3).

2.3.1 Dataverzameling

In de periode van november 2022 tot en met maart 2024 zijn respondenten benaderd voor deelname aan het onderzoek. De onderzoekers zijn met slachtoffers van online fraude in contact gebracht via de Landelijke Associatie van Gerechtsdeurwaarders (LAVG). Voor deze samenwerking is gekozen omdat deze (incasso- en) gerechtsdeurwaardersorganisatie in nauw contact staat met slachtoffers die de civielrechtelijke procedure (hebben) doorlopen. De LAVG richt haar dienstverlening specifiek op slachtoffers van online fraude met haar product 'Eerste Hulp Bij Online Fraude (EHBO Fraude).'

In de dataverzamelingsperiode is tenminste maandelijks contact geweest tussen de onderzoekers en de gerechtsdeurwaardersorganisatie met als doel af te stemmen hoeveel respondenten die maand zouden worden uitgenodigd. Respondenten konden niet allemaal gelijktijdig worden uitgenodigd, omdat het belangrijk was om snel te kunnen acteren op het moment dat iemand bereid is tot deelname aan het onderzoek. Slachtoffers werden vervolgens uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek indien er die

maand een natuurlijk contactmoment was tussen hen en de gerechtsdeurwaardersorganisatie. Voorbeelden hiervan zijn dat het slachtoffer de keuze diende te maken om al dan niet te dagvaarden, er in de zaak een vonnis is uitgesproken, een betalingsregeling is getroffen of de gerechtsdeurwaardersorganisatie tot de conclusie is gekomen dat er niet terugbetaald kon worden. Slachtoffers zouden buiten het onderzoek om sowieso een update per mail over deze gebeurtenis ontvangen. In het geval zij op deze update reageerden, ontvingen zij tevens een verzoek tot deelname aan het onderzoek middels een interview. Slachtoffers ontvingen bij deze uitnodiging ook een bestand met informatie over het onderzoek, de onderzoekers en het onderzoeksinstituut. Om deel te nemen aan het onderzoek dienden slachtoffers vervolgens zelf contact met één van de onderzoekers op te nemen. Met bovenstaande manier van uitnodigen werd beoogd een zo divers mogelijke groep slachtoffers te spreken.

Respondenten zijn op twee manieren op kenmerken geselecteerd om de representativiteit van de steekproef te optimaliseren. In de eerste plaats is, gezien de civielrechtelijke procedure op verschillende manieren kan verlopen en dus uiteenlopende uitkomsten kan hebben, getracht in elke categorie van mogelijke uitkomsten een vergelijkbaar aantal slachtoffers te spreken. Wanneer het aantal respondenten in een categorie achterbleef, zijn bewust meer slachtoffers uit die categorie verzocht tot deelname aan het onderzoek. Anderzijds werden slachtoffers niet uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek als het verloop van hun procedure in een categorie viel waarin inmiddels voldoende slachtoffers geïnterviewd waren. Er werd onderscheid gemaakt tussen een aantal fasen van de civielrechtelijke procedure die zijn onder te verdelen in de volgende vier categorieën:

1. Slachtoffers waarbij de civielrechtelijke procedure niet meer nodig bleek (bijvoorbeeld omdat de begunstigde rekeninghouder na een terugbetaalverzoek middels de Procedure NAW-gegevens Begunstigde niet-bancaire Fraude (PNBF)⁶ besloot het geld terug te boeken);
2. Slachtoffers waarbij de civielrechtelijke procedure niet mogelijk bleek te zijn (bijvoorbeeld omdat de benodigde NAW-gegevens niet konden worden verkregen of de begunstigde rekeninghouder onvindbaar was);
3. Slachtoffers waarbij de civielrechtelijke procedure nog loopt (het sommatietraject loopt nog of er is een vonnis is of betalingsregeling getroffen maar het slachtoffer heeft het geld nog niet (geheel) teruggekregen);
4. Slachtoffers waarbij de civielrechtelijke procedure is afgerond (het slachtoffer heeft het geld terug na de civielrechtelijke procedure of het slachtoffer heeft besloten om niet te dagvaarden).

In de tweede plaats werd onderscheid gemaakt tussen de wijze waarop het slachtoffer bij de civielrechtelijke procedure terecht is gekomen. Uit een ander deelonderzoek (deelonderzoek 1, Van Leuken & Van 't Hoff-de Goede, 2024) blijkt dat er voor slachtoffers van online fraude verschillende routes bestaan om een civielrechtelijke procedure op te starten. Zo kunnen slachtoffers zich op eigen initiatief bij een civiele rechtsvertegenwoordiger melden, bijvoorbeeld nadat zij hierover iets zagen of lazen in de media. Ook kunnen zij hierop worden gewezen door een betaaldienstverlener nadat zij de PNBF hebben doorlopen. Deze procedure, waarin slachtoffers onder voorwaarden de naam, adres en woonplaats (NAW) van de (vermeende) fraudeur ontvangen, is in 2021 in het leven geroepen met als doel het voor

⁶ Voor meer informatie over deze procedure verwijzen wij de geïnteresseerde lezer naar het onderzoeksrapport van werkpakket 1 (Van Leuken & Van 't Hoff-de Goede, 2024).

slachtoffers van online fraude gemakkelijker te maken om civielrechtelijke actie te kunnen ondernemen. Ten derde kunnen slachtoffers door de politie worden doorverwezen. De politie is in 2021 namelijk gestart met de pilot Directe Aansprakelijkheid (DA), waarbinnen slachtoffers van aan- en verkoopfraude – indien het cluster van aangiften voldoet aan de voorwaarden voor de pilot – door een coördinator van het Landelijk Meldpunt Internetoplichting (LMIO) worden doorverwezen naar een civiele rechtsvertegenwoordiger die voor hen een civielrechtelijke procedure start.

Een eerste groep slachtoffers die is uitgenodigd, bestaat uit slachtoffers die zich op eigen initiatief bij een civiele rechtsvertegenwoordiger hebben aangemeld of hiernaar zijn verwezen naar aanleiding van de PNBf (route 1 en route 2 uit deelonderzoek 1). Binnen deze groep zijn 82 slachtoffers verzocht om contact met de onderzoekers op te nemen en aan het onderzoek deel te nemen. Hiervan namen 47 slachtoffers daadwerkelijk contact op. Wanneer een slachtoffer met één van de onderzoekers contact opnam, is diegene gemaild met meer informatie over het onderzoek en het interview en de vraag of diegene bereid was aan het interview deel te nemen. Indien dat het geval was, is een afspraak ingepland. In enkele gevallen bleef een reactie vervolgens uit. Naar deze personen is tot maximaal twee keer een reminder gestuurd. Uiteindelijk hebben 40 slachtoffers uit deze groep middels een interview aan het onderzoek deelgenomen (respons = 48.8 procent).

Hiernaast is een tweede groep slachtoffers uitgenodigd voor het onderzoek, namelijk slachtoffers die een civielrechtelijke procedure zijn gestart bij de gerechtsdeurwaardersorganisatie nadat zij binnen de pilot Directe Aansprakelijkheid (DA) van de politie zijn doorverwezen een civiele rechtsvertegenwoordiger (route 3 uit deelonderzoek 1). In totaal zijn 22 slachtoffers binnen deze groep door de medewerker van de gerechtsdeurwaardersorganisatie uitgenodigd om contact op te nemen met de onderzoekers. Hiervan namen 14 slachtoffers contact op. Zij ontvingen dezelfde informatie over het onderzoek en het interview, de vraag of zij wilden deelnemen en maximaal twee reminders in het geval een reactie uitbleef. In totaal deden 5 slachtoffers uit deze groep mee aan een interview (respons = 22.7 procent). De totale steekproef voor dit onderzoek komt hiermee op 45 slachtoffers van online fraude.

In het geval slachtoffers ooit andere zaken bij de gerechtsdeurwaardersorganisatie aangemeld hebben, omdat zij meermaals slachtoffer van online fraude werden, is alleen de meest recente zaak geïncludeerd in dit onderzoek. Met de slachtoffers is echter wel gesproken over hun ervaringen ten aanzien van de andere zaak of zaken, omdat dit onoverkomelijk was en tegelijkertijd ook relevant omdat deze ervaringen mogelijk invloed hadden op hun ervaringen in de meest recent aangemelde zaak.

De interviews vonden afhankelijk van de voorkeur van de respondent zowel in persoon, telefonisch als via Microsoft Teams plaats. Fysieke afspraken vonden in alle gevallen plaats bij de respondent thuis. De interviews duurden gemiddeld één tot anderhalf uur. Deze waren semigestructureerd: er is gebruik gemaakt van een interviewprotocol (opgenomen in Bijlage 1) maar er was daarnaast ruimte voor eigen invulling van de respondent. In totaal zijn 43 interviews met toestemming van de respondent opgenomen met een beveiligde audiorecorder. De interviews zijn vervolgens handmatig getranscribeerd. Dit gebeurde *verbatim*, maar gestructureerd op basis van de topics uit het interviewprotocol. De transcripten zijn geanonimiseerd zodat de informatie hieruit niet naar de respondenten te herleiden is. Twee interviews zijn niet opgenomen omdat één van de respondenten geen toestemming gaf voor een audio-opname en bij één interview technische problemen zorgden voor een mislukte opname. Voor deze gesprekken zijn in Word notities gemaakt, waarvan daarna een geanonimiseerd verslag is gemaakt.

2.3.2 Steekproef

Deze paragraaf beschrijft de steekproef van respondenten die zijn geïnterviewd. In totaal zijn interviews afgenomen met 45 respondenten, waaronder 42 slachtoffers van online fraude die sinds 2021 een civielrechtelijke procedure zijn gestart tegen de begunstigde rekeninghouder. In de drie andere gevallen is het interview niet met het slachtoffer zelf, maar met diens zoon, dochter of vader afgenomen omdat zij namens hun familielid de civielrechtelijke procedure hebben doorlopen. Bij een interview met één van de 42 slachtoffers was zowel het slachtoffer als haar dochter bij het gesprek aanwezig en in drie gevallen was naast het slachtoffer ook diens partner aanwezig bij het gesprek of in dezelfde ruimte waar het gesprek werd gevoerd.

Een aantal respondenten had binnen één zaak meerdere incassoprocedures had lopen, bijvoorbeeld omdat er binnen dezelfde fraude meerdere overboekingen naar verschillende rekeninghouders hadden plaatsgevonden. In totaal betrof het 55 zaken van 45 slachtoffers. Er vielen 7 zaken (12.7%) in bovengenoemde categorie 1 (civielrechtelijke procedure niet meer nodig), 10 zaken (18.2%) in categorie 2 (civielrechtelijke procedure bleek niet mogelijk), 23 zaken (41.8%) in categorie 3 (civielrechtelijke procedure loopt) en 15 zaken (27.3%) in categorie 4 (civielrechtelijke procedure afgerond).

De belangrijkste kenmerken van de slachtoffers en het delict dat hen is overkomen, zijn weergegeven in Tabel 1. Ook in het geval dat het interview is afgenomen met een familielid, zijn de kenmerken van het slachtoffer genoteerd. De slachtoffers zijn van drie verschillende vormen van online fraude slachtoffer geworden, namelijk aankoopfraude (N=24), vriend-in-nood-fraude (ook wel VIN-fraude, hulpvraagfraude of Whatsapp-fraude genoemd) (N=19) en phishing (N=2).

Tabel 1. Beschrijvende statistieken slachtoffers (N=45)

		<i>Online aankoopfraude</i>	<i>Vriend-in-nood-fraude</i>	<i>Phishing</i>	<i>Totaal</i>
Geslacht					
Man	N (%)	19 (79.2)	8 (42.1)	0 (0)	27 (60)
Vrouw	N (%)	5 (20.8)	11 (57.9)	2 (100)	18 (40)
Totaal	N (%)	24 (100)	19 (100)	2 (100)	45 (100)
Leeftijd	gem. (standaard deviatie)	48.92 (15.22)	69.44 (9.23)	46.50 (13.44)	57.21 (16.38)
Schadebedrag ¹	gem. (standaard deviatie)	€346.93 (447.71)	€4428.55 (2470.86)	€2725.00 (3217.34)	€2175.98 (2620.52)

Bij online aankoopfraude wordt een product of dienst gekocht via internet maar wordt het product of de dienst nooit geleverd of wordt opzettelijk een product geleverd dat minder waarde heeft (Betaalvereniging Nederland, 2023; Politie, 2023). Bij vriend-in-nood-fraude krijgen slachtoffers via (meestal) Whatsapp van iemand die zich voordoeft als een bekende, zoals een vriend(in) of familielid, een dringend verzoek om snel geld over te maken omdat diegene dringend financiële hulp nodig heeft (Politie, 2024; Van 't Hoff-de Goede & Leukfeldt, 2021). Phishing is een vorm van oplichting waarbij cybercriminelen, bijvoorbeeld via e-mail of websites, inloggegevens proberen te achterhalen om hiermee toegang te krijgen tot accounts, zoals online bankrekeningen (Lastdrager, 2014).

De steekproef bestond uit 27 mannen en 18 vrouwen. Slachtoffers van online aankoopfraude waren grotendeels mannelijk (79.2 procent), de meerderheid van de slachtoffers van VIN-fraude was vrouw (57.9 procent) en de twee phishing-slachtoffers waren beiden vrouw. De gemiddelde leeftijd van 44 van de 45 slachtoffers was 57 jaar (de leeftijd van een van de slachtoffers is onbekend). De slachtoffers van online aankoopfraude waren gemiddeld 49 jaar oud, de slachtoffers van VIN-fraude waren gemiddeld 69 jaar oud en de phishing-slachtoffers waren gemiddeld 47 jaar oud. Het schadebedrag⁷ was gemiddeld 2176 euro. Schadebedragen liepen echter sterk uiteen tussen de diverse vormen van online fraude. Voor vriend-in-nood-fraude was het schadebedrag gemiddeld het hoogst (4429 euro). Het schadebedrag was gemiddeld het laagst bij online aankoopfraude (347 euro). Een meer gedetailleerd overzicht van het type fraude en schadebedrag per slachtoffer is weergegeven in Tabel 2.

Tabel 2. Beschrijving respondenten naar type fraude, schadebedrag en status civielrechtelijke procedure (N=45)

<i>R</i>	<i>Type fraude</i>	<i>Categorie schadebedrag⁸</i>	<i>Status civielrechtelijke procedure tijdens interview</i>
1	VIN-fraude	€3001 t/m €5000	Geld terug na gerechtelijke fase
2	Aankoopfraude	€251 t/m €500	Geld terug na buitengerechtelijke fase
3	VIN-fraude	€3001 t/m €5000	Geld terug na procedure bank; gerechtelijke fase loopt nog (geen vonnis); gerechtelijke fase loopt nog (vordering toegewezen maar geld nog niet terug)
4	VIN-fraude	€1001 t/m €3000	Geld terug na buitengerechtelijke fase
5	VIN-fraude	€3001 t/m €5000	Geld terug na procedure bank; debiteur niet vindbaar; gerechtelijke fase loopt nog (geen vonnis)
6	Aankoopfraude	€101 t/m €250	Gerechtelijke fase loopt nog (geen vonnis)
7	Aankoopfraude	€101 t/m €250	Geld terug na procedure bank
8	Aankoopfraude	€51 t/m €100	Geld terug na gerechtelijke fase
9	Aankoopfraude	€51 t/m €100	Gerechtelijke fase loopt nog (geen vonnis)
10	Phishing	€251 t/m €500	NAW niet bekend
11	Aankoopfraude	€101 t/m €250	Buitengerechtelijke fase loopt nog
12	Aankoopfraude	€51 t/m €100	Buitengerechtelijke fase loopt nog
13	Aankoopfraude	€1 t/m €50	Geld terug na buitengerechtelijke fase
14	Aankoopfraude	€1 t/m €50	Geld terug na gerechtelijke fase
15	VIN-fraude	€5001 t/m €10.000	Buitengerechtelijke fase loopt nog; geld terug na buitengerechtelijke fase
16	Aankoopfraude	€251 t/m €500	NAW niet bekend
17	VIN-fraude	€3001 t/m €5000	Buitengerechtelijke fase loopt nog; gerechtelijke fase loopt nog (vordering toegewezen maar geld nog niet terug)
18	Aankoopfraude	€101 t/m €250	Gerechtelijke fase loopt nog (geen vonnis)
19	VIN-fraude	€1001 t/m €3000	Geld terug na buitengerechtelijke fase
20	VIN-fraude	€3001 t/m €5000	Buitengerechtelijke fase loopt nog
21	Aankoopfraude	€501 t/m €1000	Debiteur niet vindbaar
22	Aankoopfraude	€251 t/m €500	NAW niet bekend
23	VIN-fraude	€5001 t/m €10.000	Geld terug na procedure bank; debiteur niet vindbaar; buitengerechtelijke fase loopt nog

⁷ Schadebedragen zijn gebaseerd op bedragen zoals genoemd door de respondenten. Gezien de data retrospectief verzameld is, is het mogelijk dat respondenten deze bedragen exact hebben onthouden en eventueel naar boven of beneden hebben afgerond. Indien mogelijk is het schadebedrag bevestigd op basis van het proces-verbaal van aangifte, maar dat was niet in alle gevallen mogelijk. Om deze reden dient informatie omtrent de schadebedragen met enige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.

⁸ Omwille van de anonimiteit van de respondenten zijn alle schadebedragen omschreven in categorieën.

24	VIN-fraude	€1001 t/m €3000	Debiteur niet vindbaar
25	VIN-fraude	€3001 t/m €5000	Geld terug na procedure bank; buitengerechtelijke fase loopt nog
26	VIN-fraude	€3001 t/m €5000	Buitengerechtelijke fase loopt nog
27	Aankoopfraude	€101 t/m €250	Gerechtelijke fase loopt nog (vordering toegewezen maar geld nog niet terug)
28	Phishing	€3001 t/m €5000	Buitengerechtelijke fase loopt nog
29	VIN-fraude	€1001 t/m €3000	NAW niet bekend
30	VIN-fraude	€3001 t/m €5000	Geld terug na buitengerechtelijke fase
31	Aankoopfraude	€251 t/m €500	Geld terug na buitengerechtelijke fase
32	VIN-fraude	€3001 t/m €5000	Debiteur niet vindbaar
33	Aankoopfraude	€1 t/m €50	Geld terug na procedure bank
34	Aankoopfraude	€251 t/m €500	Geld terug na buitengerechtelijke fase
35	VIN-fraude	€10.001 t/m €15.000	Besloot niet te dagvaarden
36	Aankoopfraude	€251 t/m €500	Buitengerechtelijke fase loopt nog
37	Aankoopfraude	€1001 t/m €3000	Buitengerechtelijke fase loopt nog
38	VIN-fraude	€1001 t/m €3000	Geld terug na procedure bank; debiteur niet vindbaar
39	VIN-fraude	€1001 t/m €3000	Buitengerechtelijke fase loopt nog
40	VIN-fraude	€5001 t/m €10.000	Schulden begunstigde rekeninghouder gesaneerd
41	Aankoopfraude	€101 t/m €250	Geld terug na gerechtelijke fase
42	Aankoopfraude	€501 t/m €1000	Besloot niet te dagvaarden
43	Aankoopfraude	€251 t/m €500	Gerechtelijke fase loopt nog (vordering toegewezen maar geld nog niet terug)
44	Aankoopfraude	€251 t/m €500	Buitengerechtelijke fase loopt nog
45	Aankoopfraude	€501 t/m €1000	Buitengerechtelijke fase loopt nog

2.3.3 Data-analyse

De transcripten zijn ingevoerd 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 geformuleerde onderzoeksvragen. Dat houdt in dat enerzijds gebruik is gemaakt van thematische codes die gebaseerd zijn op het interviewprotocol uit Bijlage 1 (bijvoorbeeld 'T_Motivatie', 'T_Verwachtingen_duur' en 'T_Verwachtingen_proces') en anderzijds van open codes voor alle overige relevante data die nog niet in het protocol aan bod kwam (zoals O_Motivatie_principekwestie' en 'O_Motivatie_nieuwsgierig'). De quotes zijn per code opgevraagd en op basis daarvan zijn de resultaten geschreven.

Daarnaast zijn een aantal gegevens uit de interviews verwerkt in het kwantitatieve data-analyseprogramma SPSS. Dit is gedaan met als doel beschrijvende statistieken op te kunnen vragen, zoals de aantallen, percentages en wanneer mogelijk gemiddelden van het geslacht, de leeftijd, de fraudevorm, het schadebedrag, de fase en voorgelegde stellingen.

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 geüpload in SURF Research Drive, een door de overheid ontwikkelde gecertificeerde online omgeving dat opslag biedt voor onderzoeksprojecten met persoons- en/of gevoelige data volgens de AVG-richtlijnen. Deze omgeving is uitsluitend beschikbaar voor de onderzoekers van dit onderzoek. Na het transcriberen zijn ook de transcripten opgeslagen in Research Drive. Vervolgens zijn de audiobestanden van de recorder verwijderd. De data zullen in overeenstemming met de afspraken rondom het doen van wetenschappelijk onderzoek gedurende een periode van tien jaar worden bewaard.

3. Resultaten

Op basis van interviews met slachtoffers van online brengt dit hoofdstuk in kaart hoe slachtoffers van online fraude de civielrechtelijke procedure (hebben) ervaren. In de eerste plaats komen ervaringen van slachtoffers voorafgaand aan de procedure aan bod (paragraaf 3.1). Vervolgens wordt aandacht besteed aan de ervaringen tijdens en/of na de procedure (paragraaf 3.2).

3.1 Ervaringen voorafgaand aan de procedure

Deze paragraaf gaat in op de motivaties van slachtoffers voor het opstarten van een civielrechtelijke procedure (paragraaf 3.1.1), de afwegingen die zij hierbij maken (paragraaf 3.1.2) de verwachtingen die zij bij het opstarten van de procedure hebben (paragraaf 3.1.3) en de ervaringen die respondenten indien van toepassing hebben met het ontvangen van de NAW-gegevens (paragraaf 3.1.4).

3.1.1 Motivatie voor het opstarten van een civielrechtelijke procedure

In de eerste plaats is middels een open vraag aan de respondenten gevraagd welke reden(en) zij hadden voor het starten van de civielrechtelijke procedure. Respondenten noemden verschillende motivaties, welke in Tabel 3 zijn opgenomen. In het vervolg van deze paragraaf wordt op deze motivaties ingegaan.

Tabel 3. Overzicht motivaties voor starten civielrechtelijke procedure genoemd door de respondenten (N=45)

<i>Motivatie</i>	<i>Totaal</i>	<i>Belangrijkste motivatie</i>	<i>Minder belangrijke motivatie</i>	<i>Alle motivaties even belangrijk</i>
Terugkrijgen van het geld	34	1 (R15)	8 (R2, R5, R17, R20, R21, R31, R40, R44)	25 (R1, R3, R6, R7, R8, R10, R11, R18, R19, R22, R25, R26, R28, R30, R32, R33, R34, R35, R36, R37, R38, R39, R41, R42, R43)
Afschrikken van (potentiële) dader(s)	15	4 (R2, R20, R21, R44)	1 (R15)	10 (R1, R6, R9, R12, R13, R16, R18, R26, R27, R29)
Straffen en/of boetedoen van de dader(s)	12	2 (R5, R20, R40)		10 (R6, R8, R9, R10, R11, R13, R16, R27, R34, R45)
Dader(s) pakken of niet mee laten weggkomen	12	5 (R2, R17, R20, R21, R31)		7 (R1, R9, R12, R10, R14, R25, R38)
Behoefte aan gerechtigheid	12	3 (R5, R31, R40)	1 (R20)	8 (R3, R9, R11, R22, R34, R38, R42, R45)
Behoefte om er (tenminste) iets aan te doen	8	1 (R21)	2 (R2, R15)	5 (R12, R22, R30, R32, R41)
Behoefte om er alles aan gedaan te willen hebben	8	2 (R5, R20)	1 (R15)	5 (R14, R18, R28, R29, R30)
Uit nieuwsgierigheid	5	2 (R17, R20)		3 (R8, R12, R43)
Uit principe	4	1 (R2)		3 (R9, R11, R13)

Behoeftte aan genoegdoening	3	1 (R5)		2 (R25, R39)
Behoeftte om anderen te helpen en/of informeren	2			2 (R8, R9)
Een signaal afgeven aan een andere organisatie	1			1 (R19)

¹ Respondent benoemde expliciet dat deze motivatie voor hem of haar belangrijker was in vergelijking met andere motivaties.

² Respondent benoemde expliciet dat deze motivatie voor hem of haar minder belangrijker was dan andere motivaties.

Terugkrijgen van het geld

Veruit de meest genoemde motivatie voor het opstarten van de civielrechtelijke procedure is de wens om middels de procedure de financiële schade terug te krijgen. Er zijn 26 respondenten die benoemen dat dit voor hen een belangrijke of de belangrijkste reden vormde voor deelname aan de procedure (Tabel 3). Onder hen zijn bijvoorbeeld R10 (*“Ik hoopte dat ik door [deurwaarder] in ieder geval mijn geld zou terugkrijgen”*), R15 (*“Ik wilde dat geld terug, dat was de belangrijkste drijfveer”*) en R37 (*“Je hoopt toch je geld terug. Dat is de belangrijkste uitkomst, daar hoop je op”*).

Daarnaast zijn er acht respondenten die aangeven dat het terugkrijgen van het geld hen motiveerde aan de procedure deel te nemen, maar dat dit voor hen niet het meest belangrijk was. Dat blijkt uit uitspraken zoals *“Uiteindelijk gaat het nog geeneens zo zeer om het geld, maar [...]”* (R21) en *“Het was voor mij niet alleen het geld, maar [...]”* (R40). Welke motivaties voor hen het meest belangrijk waren, is te zien in Tabel 3 en komt later in deze paragraaf aan bod.

Daarentegen benoemen zeven respondenten (R9, R12, R13, R14, R27, R29 en R45) expliciet dat het terugkrijgen van het geld voor hen géén motivatie vormde voor het starten van de procedure. Zo zeggen zowel R12, R13 als R14 *“Het ging [of gaat] [mij] helemaal niet om het geld.”* En aldus R9: *“Dat-ie vroeg of laat voor zijn daden verantwoording moet afleggen en [...] het terug moet betalen, inclusief de overige kosten. En daar hoop ik niet op omdat ik dan zelf mijn geld terug heb, want dat ben ik echt allang weer vergeten.”* Welke andere redenen deze respondenten hadden om de procedure op te starten, is te zien in Tabel 3 en komt in het vervolg van deze paragraaf aan de orde.

Tot slot hebben vier respondenten (R4, R16, R23, R24) niet gesproken over het terugkrijgen van geld als motivatie bij het opstarten van de civielrechtelijke procedure.

Afschrikken (potentiële) dader(s)

Er zijn vijftien respondenten die de civielrechtelijke procedure startten omdat zij hoopten dat de dader hierdoor zou worden afgeschrikt en zich in de toekomst van het plegen van online fraude zou weerhouden. Hiervan gaven vier respondenten aan dat dit voor hen (een van) de belangrijkste motivatie(s) was en voor één respondent was juist een andere motivatie naar eigen zeggen belangrijker (Tabel 3). Eén van de respondenten (R6) zegt hierover:

“Aan de ene kant had ik zoiets van ‘je kunt het laten rusten’, maar ja, als we dan met z’n allen blijven denken van ‘laat maar zitten’, dan blijft dat wel een vrijbrief om het te blijven doen voor mensen. Kijk, op het moment dat zo iemand dan beseft dat vroeg of laat er toch wel een keer afgerekend

wordt, letterlijk, dat-ie het toch moet terugbetalen, misschien dat diegene dan toch inziet van 'misschien moet ik er wel mee stoppen.'"

Afschrikking als beweegreden speelde onder meer een rol bij vijf slachtoffers van online aankoopfraude die de indruk hadden dat de dader door bleef gaan met mensen oplichten. Zij hoopten dat middels de procedure voorkomen kon worden dat ook andere mensen benadeeld worden. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de volgende uitspraak (R18): *"En die man moet gewoon gestopt worden, want een paar weken later had-ie weer [producten] er op staan."* Een vergelijkbare uitspraak werd gedaan door R44:

"Het liefst gewoon dat die gast stopt, eigenlijk. Want eh, ik werd opgelicht met een advertentie, die werd verwijderd en hij postte weer een nieuwe en zo ging het maar door. En ik zag dan, hij ging ook onder meerdere namen, en eigenlijk als je dus zoiets wilde kopen dan had je gewoon echt een vrij grote kans dat je bij die man iets kocht. En ja, ik kocht er eentje van [categorie €251-500] euro maar ik zag ook gewoon dingen van 900 euro, 1.500 euro, dan denk ik van 'ja, er moet iets aan gedaan worden.'"

Respondenten R6 en R13 realiseerden zich dat verlies van een vergelijkbaar bedrag voor andere slachtoffers mogelijk meer consequenties zou hebben dan voor henzelf. R13:

"Op hetzelfde moment verkoop ik zelf iets via Marktplaats en die vrouw vraagt mij van [...] 'ik heb op dit moment het geld niet, wil je hem voor mij achterhouden?' Ik zei 'ja, tuurlijk.' Maar dan ga je nadenken. Die vrouw moet er verdorie voor sparen. En dat irriteerde me nog het meest. Ik dacht als zij nou dat pakket bij hem had gekocht, was zij haar geld kwijt geweest waar ze zo zuinig voor moest zijn. En dát is nou de reden waarom ik dacht 'ja, nu ben je van mij.'"

Samen met een andere respondent hoopte R44 dat van de procedure ook een preventieve werking uitgaat naar andere fraudeurs: *"Want als je zo makkelijk mensen kan oplichten en je er ook zo makkelijk mee weg kan komen, ja, dan zet dat ook geen goed voorbeeld voor andere mensen die dat te zien of te horen krijgen."* R9 zegt hierover:

"En ik hoop dat het uitgedragen wordt binnen – want ik stel mij zo voor dat die mensen opereren in een bepaald netwerk – dat uitgedragen van 'jeetje, die doos heeft mij dat geflikt [...] kijk wat mij is overkomen.' [...] Dat het niet uitmaakt hoelang het duurt maar dat je vroeg of laat daar consequenties van moet ondervinden."

Verder geven twee respondenten aan dat het voor hen niet uitmaakt of het de daadwerkelijke fraudeur of een geldezels is die wordt afgeschrikt. Zo zegt R26 bijvoorbeeld:

"Ik hoop dat gewoon breed bekend wordt dat als jij je rekening hiervoor laat gebruiken, dat je gewoon vroeg of laat een deurwaarder op de stoep krijgt. Want tegen de katvanger [geldezel⁹]

⁹ Iemand die al dan niet bewust zijn of haar bankrekening heeft uitgeleend waarna deze wordt gebruikt voor criminele doeleinden.

wordt vaak gezegd van ‘je komt niet echt in de problemen, je krijgt er geen gedoe mee.’ Dat gebeurt wel.”

Straffen, boetedoen en/of niet laten weggkomen

In de derde plaats noemen twaalf respondenten als beweegreden dat zij hoopten dat de vermeende dader middels de procedure gestraft zou worden of zou boeten. Voor drie respondenten was dit (een van) de belangrijkste motivatie(s) (Tabel 3). Enerzijds hoopten de respondenten dat het bestraffen door de procedure zelf zou gebeuren, bijvoorbeeld doordat de begunstigde rekeninghouder hierdoor in geldproblemen zou komen. Zo zegt R45: *“Dat klinkt allemaal heel gemeen maar dat die persoon in ieder geval een beetje pijn zou hebben van dat-ie mij belazerd had, ook al zou ik het niet persoonlijk doen.”* Hij vervolgt: *“Zeg maar bevestiging van ‘hij is gepakt en hij heeft iets van boete gedaan.’ [...] Als het maar zo was van ‘oké, [...] hij had het geld niet meer om terug te betalen en toen moest-ie zichzelf failliet laten verklaren.”* Ook zouden de daders gestraft kunnen worden doordat zij niet met het feit weg komen, zo hoopten drie van de twaalf respondenten. Het ‘pakken’ van de dader(s) en/of hen niet laten weggkomen, was voor negen anderen respondenten bovendien op zichzelf een motivatie om de civielrechtelijke procedure op te starten. Voor vier van hen vormde dit (een van) de belangrijkste motivatie(s) (Tabel 3). R38 zei hierover: *“Je wil niet dat iemand anders daarmee weggkomt. Want ja, dan denk ik ‘jeetje, als je nou iedere week twee of drie mensen hebt waarbij dit lukt, wat een inkomsten heb je dan.’ Je gunt het ze gewoon niet.”*

Een aantal respondenten hoopten bovendien dat de procedure bij de gerechtsdeurwaardersorganisatie zou bijdragen aan een verhoogd aantal meldingen bij en/of geïntensiverde aanpak door de politie. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de volgende uitspraken:

“Terugbetalen, opsluiten. Als je op internet kunt zien dat er heel veel verschillende oplichtingspraktijken aan dat [bankrekening]nummer hangen, ja, dan denk ik, kom op hé! [...] Ik hoopte dat inderdaad bekend zou worden wie de daders zijn. En ja, wat zij daar dan verder mee doen, dat weet ik natuurlijk niet, maar ik kan mij zo voorstellen dat er vanuit [deurwaarder] een terugkoppeling gaat naar de politie.” (R10)

“Ik hoopte hoe meer klachten er over zouden zijn, dat die mens vervolgd zou worden en dat hij geen enkele webshop nog zou mogen hebben of iets anders van zelfstandige activiteit zou mogen doen, want het is toch wel duidelijk dat hij niet deugt.” (R34)

Behoeftte aan gerechtigheid

Ook zijn twaalf respondenten de procedure gestart vanuit een behoefte aan gerechtigheid of rechtvaardigheid. Drie van hen gaven aan dat dit voor hen (een van) de belangrijkste motivatie(s) was (Tabel 3). Een van de respondenten (R42) had bijvoorbeeld de behoefte om in het gelijk te worden gesteld. *“Dat deze persoon fout zat en dat je beschermd wordt als burger.”* Respondenten (R3, R5, R22) geven aan hun ‘recht te willen halen.’ *“Ook voor je kinderen, die waren er ook bij, dus dat je ook laat zien van ‘nou, als je onrecht aangedaan is, dan onderneem je stappen”* (R22).

Er iets of alles aan willen doen

Acht respondenten wilden het er niet bij laten zitten en (tenminste) iets proberen. Zij startten de procedure bijvoorbeeld onder het mom van 'niet geschoten is altijd mis' of 'baat het niet, dan schaadt het niet.' Een van deze respondenten gaf aan dat het voor hem een poging was in de trant van '*we proberen het gewoon en we zien wel waar het schip strandt*' (R41). Voor één respondent was dit (een van) de belangrijkste motivatie(s). Twee anderen gaven aan dat dit voor hen een rol speelde, maar niet de belangrijkste motivatie was (Tabel 3).

Voor acht respondenten speelde een rol dat zij alle mogelijke wegen wilden bewandelen. Hiervan gaven twee respondenten aan dat dit (een van) de belangrijkste motivatie(s) was en voor één respondent was een andere motivatie meer van belang (Tabel 3). Zo stelt R5: "*Ik wil tot het eind vechten om dit uitgezocht te hebben. En wordt het helemaal niets, dan wil ik kunnen zeggen: 'Ik heb mijn best gedaan [...], ik heb voor mijzelf het gevoel 'meer kun je niet.'*" Vier van hen gaven aan dat zij gemotiveerd werden om de procedure op te starten omdat zij nog niet eerder in contact kwamen met een partij die hen naar aanleiding van de fraude kon helpen. In tegenstelling tot andere partijen had de gerechtsdeurwaardersorganisatie wél 'de capaciteit en aandacht' om dit soort zaken op te lossen (R14) of nam de gerechtsdeurwaardersorganisatie het probleem wél serieus (R29).

Uit nieuwsgierigheid

Vijf respondenten geven aan de procedure te zijn gestart vanuit nieuwsgierigheid. Dit was voor twee respondenten (een van) de belangrijkste motivatie(s) om de procedure op te starten (Tabel 3). Eén van de respondenten zegt bijvoorbeeld: "*Het is ook een soort interesse om te zien wat er dan gebeurt, [...] nieuwsgierigheid van wat er is en hoe het werkt*" (R43).

Uit principe

Ook geven vier respondenten aan de procedure te zijn gestart 'uit principe', waarbij één respondent dit omschrijft als (een van) de belangrijkste motivatie(s) (Tabel 3). Zo geeft een van de respondenten aan:

"Ik had zoiets van 'ik ga het geld nooit meer terug zien', maar het gaat puur om het principe. Ik zal ervoor vechten ook nog. Zeker als je dan zo'n smiley krijgt, van 'succes' met zo'n smiley [in een tekstbericht van de fraudeur]. Dan heb je echt lef hoor. [...] Die man heeft mij heel veel succes gewenst, die dacht 'dat gaat haar nooit lukken.' Ik dacht 'dat gaat mij wel lukken, ik ga er alles aan doen.' Het ging mij niet eens meer om het geld, maar puur om het principe. Want ik kan mij voorstellen dat als het om 100 euro gaat, dat je dit allemaal niet gaat doen." (R2)

Anderen helpen en/of informeren

Eerder werd al beschreven dat meerdere respondenten met de civielrechtelijke procedure wilden voorkomen dat de dader doorgaat met oplichten. Voorts zijn enkele respondenten de procedure naar eigen zeggen voor andere slachtoffers gestart, zoals door anderen naar de civielrechtelijke procedure door te kunnen verwijzen (R8), omdat zij mogelijk niet de middelen of assertiviteit hebben om de procedure te vinden (R9). Ook wenst R9 bij te dragen aan het verbeteren van de procedure zodat andere slachtoffers deze succesvol kunnen doorlopen:

“Ik kan het hebben, ik kan het lijden, maar andere mensen misschien niet. En dan hoeft het misschien niet eens financieel te zijn, maar er zullen ook mensen zijn die voor veel meer het schip in gaan en die radeloosheid ondervinden en dan hoop ik dat ik een klein beetje het verschil kan maken door aan dit soort dingen mee te werken.” (R9)

Genoegdoening

Ook wordt door drie respondenten genoemd dat zij middels de procedure genoegdoening wilden bereiken (Tabel 3). Wat dat voor hen betekent, verschilt. Genoegdoening kan volgens deze respondenten worden verkregen door het terugkrijgen van het geld, het pakken van de dader(s), het behalen van gerechtigheid of ‘de overwinning dat het toch gelukt is.’

Signaal afgeven aan een andere organisatie

Tot slot gaf een van de respondenten (R19) aan de procedure te zijn gestart met als doel naar de bank een signaal af te geven van *“het lukt mij dus toch wel.”* Deze respondent wenste ‘de banken aan te pakken’, omdat deze volgens hem weinig initiatief ondernemen tegen slachtofferschap van online fraude.

3.1.2 Afwegingen bij het opstarten van een civielrechtelijke procedure

Naast de verschillende motivaties die een rol speelden bij het opstarten van de civielrechtelijke procedure, blijkt uit de interviews dat slachtoffers ook een aantal andere afwegingen maken voordat zij een civielrechtelijke procedure opstarten. Zo hebben respondenten die niet binnen de pilot Directe Aansprakelijkheid van de politie naar een civiele rechtsvertegenwoordiger zijn verwezen (N=40) een civiele rechtsvertegenwoordiger moeten kiezen. Er zijn elf respondenten die ten tijde van de aanmelding op de hoogte waren van het bestaan van een andere civiele rechtsvertegenwoordiger. Twee van hen kozen in de eerste plaats voor een andere rechtsvertegenwoordiger, maar de ene respondent gaf aan dat deze niemand kreeg te pakken en de andere respondent gaf aan langere tijd niets na de aanmelding te hebben gehoord. Zij meldden zich vervolgens aan bij de gerechtsdeurwaardersorganisatie die betrokken is bij huidig onderzoek. Een respondent (R20) meldde zich bij twee organisaties aan en kan zich niet herinneren waarom één van de procedures niet is voortgezet.

Acht van de elf respondenten kozen bewust voor de gerechtsdeurwaardersorganisatie uit dit onderzoek. Voor hen speelde positieve recensies en media-aandacht (R2, R33, R37) en een aansprekende website (R4, R30) een rol. Drie respondenten (R7, R26, R31) hadden geen specifieke reden om voor deze gerechtsdeurwaardersorganisatie te kiezen en geven aan dat zij (mogelijk) van plan waren om – mocht het bij deze organisatie niet lukken – het bij de andere organisatie te proberen. R7 zegt bijvoorbeeld:

“Tussendoor heb ik nog een instantie te horen gekregen: [naam]. Maar daar heb ik niks mee gedaan. Ik heb het wel uitgeprint, maar goed, ik weet van het bestaan. Daar was ik misschien terecht gekomen als [deurwaarder] mij niet had kunnen helpen.”

Zes andere respondenten benoemen dat zij geen andere rechtsvertegenwoordiger hebben overwogen. *“Ik heb nog geeneens gekeken”,* aldus R28.

Daarnaast speelde financiële overwegingen een rol voor zeven respondenten. Vijf respondenten (R4, R16, R18, R19, R35) noemen dat zij het prettig vonden dat de gerechtsdeurwaardersorganisatie op *no*

cure, no pay-basis werkt. Een andere respondent vond het vooral belangrijk dat de procedure niet meer zou kosten dan dat het zou opleveren. Verder geeft één respondent (R2) aan dat de hoogte van het schadebedrag van belang was: *“Ik kan mij voorstellen dat mensen denken van ‘ja, wat heeft het voor zin?’ Maar [categorie €251-500] euro [schade] vond ik toch wel de moeite waard om daar wat tijd en energie in te stoppen.”*

Drie respondenten kozen (mede) voor de gerechtsdeurwaardersorganisatie vanwege de specialisatie in online fraude. Dat blijkt bijvoorbeeld uit: *“Omdat uit de website bleek dat zij veel ervaring met dit soort zaken hebben”* (R22) en *“Zij gaven aan dat het gratis was. Dat stond me wel aan, net als hun manier van werken en hun specialisme daarin”* (R16).

Voor twee respondenten was de vindbaarheid van de civiele rechtsvertegenwoordiger ook belangrijk. Een van hen (R23) geeft aan dat hij het ‘verschrikkelijk ingewikkeld’ vond en dat hij bij het opstarten dankbaar gebruik heeft gemaakt van de hulp van zijn zoon. Een andere respondent (R36) stelt dat hij lang moest zoeken voordat hij het gerechtsdeurwaarderskantoor gevonden had. Hij kan zich dan ook goed voorstellen dat anderen het mogelijk niet kunnen vinden.

Tot slot zijn er zes respondenten die benoemen dat positieve ervaringen van andere slachtoffers bij henzelf meespeelde in de keuze om de procedure te starten. Zij zagen verhalen van andere slachtoffers op televisie of lazen hierover in bepaalde groepen op Facebook. Respondenten zeggen hierover bijvoorbeeld: *“Als die het kan, kan ik het ook”* (R3) en *“Dat gaf wel weer een soort hoop, [...] dat je denkt van ‘oh, die is het ook gelukt, wie weet lukt het mij ook wel’”* (R39).

3.1.3 Verwachtingen bij het opstarten van een civielrechtelijke procedure

Aan de respondenten is gevraagd welke verwachtingen zij bij aanvang van de civielrechtelijke procedure hadden ten aanzien van het proces en de duur van de procedure. Ook zijn respondenten gevraagd naar hun hoop en verwachtingen bij de start van de civielrechtelijke procedure.

Verwachting van het proces

In totaal geven 22 respondenten aan dat zij op voorhand een duidelijk beeld van de procedure hadden. De gerechtsdeurwaardersorganisatie heeft hen via e-mail en/of telefonisch uitgelegd welke stappen er ondernomen zouden worden. Zo zeggen deze respondenten: *“Ze hebben de procedure heel helder geschetst”* (R15), *“Dat werd echt feilloos uitgelegd”* (R32) en *“Dat was duidelijk, ik kreeg allerlei mailtjes met uitleg wat de stappen waren, wat ze zouden doen, zeg maar.”* (R35). Enkele respondenten benoemen dat zij voorafgaand aan de aanmelding al een goed beeld van civielrechtelijke procedures hadden, bijvoorbeeld omdat zij hier in hun werk mee te maken hebben (gehad). Anderen weten niet meer goed in hoeverre het proces aanvankelijk werd toegelicht. Aldus R15: *“Ik had er niet zo veel idee van. Nee, niet anders dan dat gewoon deurwaarders uiteindelijk gaan proberen dat geld terug te krijgen op wat voor manier dan ook. Ik heb daar niet zo over nagedacht.”* En ook R45: *“Ik denk dat dat wel in het mailtje stond, maar ik denk dat ik dat niet echt met mij meegenomen heb. Ik had zoiets van ‘oké, ze gaan voor mij aan het werk, that’s it.’”*

Er zijn ook elf respondenten die benoemen dat het proces bij aanvang voor hen niet (geheel) duidelijk was. R3, R17, R22 en R43 wisten naar eigen zeggen bijvoorbeeld niet dat een gerechtelijk traject gestart kon worden indien de begunstigde rekeninghouder in de buitengerechtelijke fase van de civielrechtelijke procedure zou nalaten het geld terug te betalen.

Verwachtingen van de duur van de procedure

Wat betreft duur van de procedure verschilden de respondenten in hun verwachtingen. Vier respondenten verwachtten dat de procedure ‘snel’ afgerond zou zijn, onder meer omdat die verwachting volgens hen werd gewekt door de gerechtsdeurwaardersorganisatie. R6 zegt bijvoorbeeld: *“Ze geven aan dat ze er geloof ik tien weken mee bezig zijn. Ze communiceren prima hoe lang de procedure loopt, dus dat was ook wel mijn verwachting.”* R5 verwachtte dat de procedure binnen ‘afzienbare tijd’ zou zijn afgerond omdat er volgens hem voldoende aanknopingspunten waren voor de betrokken organisaties. Deze respondent verwachtte dat na het starten van de procedure de politie bij de ontvanger van het geld langs zou gaan en actie zou ondernemen:

“Eigenlijk dacht ik, dit is middels alles wat ik heb moeten doen en gedaan heb, daar kan de politie wel weer vlot mee bezig. Die bellen met vriendje wijkagent van ‘wandel eens even langs dat adres.’ Beetje simpel gedacht, maar in dat gevoel zat ik. Ze weten wie het is, ze kunnen het achterhalen en de bank werkt mee. Daar had ik een positief gevoel bij.”

Andere respondenten (N=9) verwachtten dat de procedure binnen enkele maanden of een (half) jaar zou worden afgerond. Vier respondenten stellen dat zij verwachtten dat het dossier binnen een half jaar gesloten zou worden, waarvan twee aangeven dat dat op de website van de gerechtsdeurwaardersorganisatie stond (R10) of deze periode door de gerechtsdeurwaardersorganisatie benoemd was (R19). Vier anderen spreken over ‘maanden’ of specifiek drie, vier of vijf maanden, bijvoorbeeld omdat een dergelijke periode ‘normaal’ werd gevonden (R44) of op basis van een ‘gevoelsmatige’ inschatting: *“Ik denk, zoveel werk is dat niet. Je stuurt even een mannetje langs die gozer en ‘klaar is kees’”* (R43).

Daarentegen zijn er zestien respondenten die ervan uitgingen dat de procedure ‘niet snel zou gaan’ of ‘lang’, ‘een paar jaar’ of ‘eindeloos’ zou duren. Respondenten hadden deze verwachting onder meer doordat dit door de gerechtsdeurwaardersorganisatie werd gezegd (R3, R31) of omdat zij bekend zijn met de werkdruk bij de rechtbank (R8, R14) of (de duur van) dit soort procedures, bijvoorbeeld omdat zij hier in hun werk mee te maken hebben gehad (R23, R26). Zo legt R26 uit: *“Ik kom vaak genoeg in woningen waar stapels post ongeopend ligt en dat is heel veel post van deurwaarders, onder andere. Het zou zomaar kunnen zijn dat de brief van [de gerechtsdeurwaardersorganisatie] ook in een van deze stapels belandt.”* De verwachting van R37 was gebaseerd op ervaringen van andere slachtoffers:

“Dan lees je weer al die persberichten terug van mensen die eerder zijn opgelicht en die allemaal zeggen: ‘dit is een gebed zonder eind, dit is echt een lange adem’ en ‘hou vol, weet dat er licht aan het einde van de tunnel is.’”

Verder geven zes respondenten aan dat zij niet wisten hoelang de procedure in beslag zou nemen en/of dat zij hiervan geen verwachtingen hadden. R21: *“Ik kan me niet herinneren dat er iets van duur is besproken. [...] Maar het is ook niet uit te rekenen hoelang iets gaat duren. We kunnen niet in de toekomst kijken, dat is van zoveel factoren afhankelijk.”*

Vijf respondenten geven tot slot aan dat de duur van de procedure niet iets was wat hen bezighield. R3 was bijvoorbeeld al gewend aan de lange wachttijden bij de politie en de bank. Voor R19

gold: *“Dat vond ik dan ook niet interessant, ik vond het belangrijker dat het traject in werking trad. Ik dacht van ‘nou, ik zie wel, ik wil mijn geld niet voor een bepaalde datum terug hebben, dat is aan hen.’”*

Verwachtingen van het resultaat van de procedure

Vervolgens is respondenten gevraagd waar zij op hoopten bij de start van de civielrechtelijke procedure. Aan hen is een zevental stellingen voorgelegd die betrekking hadden op resultaten die slachtoffers mogelijk middels de procedure hopen te bereiken. Respondenten konden op een schaal van 1 tot 5 (lopend van helemaal mee oneens tot helemaal mee eens) aangeven in hoeverre zij het eens waren met de stellingen. De gemiddelde mate waarin respondenten het hiermee eens zijn, is weergegeven in Tabel 4.

Tabel 4. Gemiddelden van gewenste resultaten

<i>Toen ik mij aanmeldde voor de civielrechtelijke procedure, hoopte ik dat...</i>	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
... ik een deel van mijn geld terug zou krijgen	43	3.70	1.44
... ik al mijn geld terug zou krijgen	43	4.33	1.13
... de ontvanger van mijn geld voor de rechter moest komen	43	3.70	1.64
... de ontvanger van mijn geld een straf zou krijgen, naast mij terugbetalen, zoals een boete of celstraf	42	3.76	1.48
... de ontvanger van mijn geld zou worden afgeschrikt en het in de toekomst niet meer zou doen	43	4.74	0.82
... ik mij minder slecht zou voelen over wat er is gebeurd	43	3.30	1.55

Respondenten zijn het gemiddeld het meest eens met de stelling dat zij hoopten dat de ontvanger van het geld zou worden afgeschrikt en zich in de toekomst van het plegen van online fraude zou weerhouden ($M=4.74$, Tabel 4). Ook zijn zij het gemiddeld eens tot zeer eens met de stelling dat zij hoopten al hun geld terug te krijgen ($M=4.33$). Dit komt overeen met de antwoorden op de open vraag naar hun motivaties om de procedure op te starten (paragraaf 3.1.1). Respondenten waren het eens noch oneens met de stelling dat zij bij het opstarten van de procedure hoopten dat de procedure (positief) zou bijdragen aan hun gevoel over wat hen is overkomen ($M=3.30$). Ook met de overige stellingen zijn respondenten het gemiddeld niet eens/oneens tot eens.

Hoewel uit voorgaande blijkt dat respondenten in hoge mate hoopten dat de schade vergoed zou worden, geven dertien respondenten aan dat zij bij aanvang van de procedure niet verwachtten dat zij daadwerkelijk het geld (geheel) terug zouden krijgen. Zo zegt R21 bijvoorbeeld: *“Ze claimen iets van ¼ succesratio aan het begin of zo, ik dacht ‘dat gaat never nooit lukken.’ Echt niet. [...] Maar als ze het voor de helft kunnen waarmaken, is dat al fijn.”* Vergelijkbare uitspraken worden gedaan door R2 (*“Ik had zoiets van, ik ga het geld nooit meer terugzien”*) en R35 (*“Wij hadden eigenlijk het geld al afgeschreven. Dachten van ‘nou, dit gaan wij gewoon niet meer terugkrijgen.’ [...] Dus de verwachtingen waren laag”*). Vier respondenten (R3, R10, R40, R43) verwachtten het geld wel terug te krijgen. Volgens R3 werd deze verwachting door de gerechtsdeurwaardersorganisatie gewekt.

3.1.4 Ervaringen met het ontvangen van de NAW-gegevens en genomen stappen

Slachtoffers kunnen alleen een civielrechtelijke procedure starten als hun civiele rechtsvertegenwoordiger beschikt over de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder. Het is mogelijk dat het slachtoffer deze gegevens zelf al heeft verkregen (zoals wanneer de begunstigde rekeninghouder deze heeft gedeeld met een *track-and-trace* of de begunstigde rekeninghouder een webwinkel betreft). Als het slachtoffer (nog) niet beschikt over de NAW gegevens, kunnen de gegevens door betaaldienstverleners middels de PNBf worden verstrekt aan het slachtoffer (of een daartoe gemachtigde). Indien slachtoffers verwezen zijn naar een civiele rechtsvertegenwoordiger via de pilot Directe Aansprakelijkheid van de politie, dan werden de persoonsgegevens van de begunstigde rekeninghouder direct verstrekt aan de civiele rechtsvertegenwoordiger (deelonderzoek 1; Van Leuken & Van 't Hoff-de Goede, 2024).

Ervaring met het ontvangen van NAW-gegevens van begunstigde rekeninghouder

In totaal ontvingen 24 slachtoffers van hun betaaldienstverlener de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder. De huidige paragraaf beschrijft hoe dit door deze respondenten werd ervaren.

Enkele respondenten zijn ingegaan op hun ervaring met het aanvragen van de PNBf. Bij een respondent (R36) verliep het proces van verkrijgen van de gegevens heel erg soepel, waar vier anderen (R8, R21, R28 en R37) juist benoemen dat het lang duurde. Zo zegt R37: *“Nou, dat is ook echt een heel lang gebed geweest [...]. Ik heb ze denk ik bijna wekelijks wel moeten bellen en moeten uitleggen van ‘dit is het geval’, want elke keer krijg je een nieuwe medewerker aan te telefoon.”* Ook zeggen vier respondenten (R19, R24, R32 en R37) dat zij het fijn vonden dat zij door de gerechtsdeurwaardersorganisatie werden geholpen bij het opstarten van de PNBf.

Sommige respondenten omschreven dat het ontvangen van de persoonsgegevens van de begunstigde rekeninghouder gepaard ging met emoties. Respondenten vonden het ‘gek’ (R28, R38, R39), ‘prettig en bizar tegelijkertijd’ (R35), ‘fantastisch’ (R19) of zagen het als ‘erkenning dat er iets fout is’ (R8). Een andere respondent (R2) benoemt dat het ontvangen van de NAW-gegevens bijdroeg aan haar angst dat de (vermeende) fraudeur haar zou opzoeken. Zij wist al dat deze persoon door de fraude over haar gegevens beschikte, maar uit de NAW-gegevens kon zij vervolgens afleiden dat diegene op slechts vijf kilometer van haar vandaan woonde. R2: *“Dat was best angstig, even.”* Er is één respondent (R23) die aangaf dat het krijgen van deze gegevens hem ‘niet emotioneerde.’

Genomen stappen met de van de betaaldienstverlener verkregen NAW-gegevens

Ook is aan respondenten gevraagd of zij stappen hebben ondernomen nadat zij de (NAW-)gegevens van de begunstigde rekeninghouder ontvingen. In ieder geval dertien respondenten hebben online gezocht naar het adres en/of een profiel op sociale media van de begunstigde rekeninghouder. Verschillende onder hen benoemen dat zij op basis van de informatie die zij vonden, conclusies trokken over het eventuele succes van de civielrechtelijke procedure. De volgende respondent schatte de kans hierdoor hoog in:

“Dan ga je Googelen en dan denk je van ‘oh, hé, dat is een mooi vrijstaand huis!’ In een straal van 90 km, ergens in een dorpje. Dus dan ga je dat bekijken en dan zie je een huis en denk je van ‘oh, als ik daar nu actie onderneem, nou, dan moet ik mijn geld wel terug zien te krijgen.” (R19)

Anderen schatten de kans juist lager in, waaronder R21: *“Ik kreeg een adres, dat leek echt ergens even op, ik dacht ‘joepie’, toen Googelde ik dat adres en zag ik dat het een opvanghuis was. Toen wist ik al hoe laat het was. [...] Toen verloor ik de hoop, natuurlijk.”* En ook R35 zegt:

“Het bleek een woningcorporatie-appartement te zijn, in zo’n hele depressieve jaren ’60 Bijlmer-achtige flat maar dan in [plaats], daar word je niet vrolijker van, zeg maar. [...] Je gaat het plaatje een beetje invullen, als je dan een soort gevoel hebt dat dit een mevrouw is die waarschijnlijk in de onderste regionen van de samenleving verkeert, en je doet zelf wat onderzoek, dan word je wel bevestigd in je vermoeden, zeg maar.”

Zeven respondenten die de NAW-gegevens ontvingen, geven aan te hebben overwogen om naar het adres van de begunstigde rekeninghouder toe te gaan, maar hebben dit uiteindelijk niet gedaan. Redenen waarom zij hiervan afzagen waren verschillend. Twee respondenten (R2, R36) vonden dit het risico niet waard, bijvoorbeeld vanwege de kans op een confrontatie, de gevolgen hiervan voor de civielrechtelijke procedure en/of de kans op strafvervolging:

“Toen dacht ik, kan ik daar nu langs gaan, of zou ik dat niet doen, wat voor iemand zou het zijn? Ik wilde dat toch graag weten. Want ik was eigenlijk wel geneigd om daar voor de deur te gaan staan. En mijn ex is niet de meest vriendelijke persoon en eh, maar ik denk ja, als ik daar ga staan met dertig niet zulke frisse mannen, wat heb ik daaraan? Helemaal niets, het gaat om [categorie €251-500] euro. Ga ik dat risico nemen? Nee.” (R2)

“Ja, toch ga je wel nadenken van ‘zou ik daar toch niet eens langsrijden om gewoon eens aan te bellen?’ Maar goed, dat heb ik bewust niet gedaan, omdat ik natuurlijk ook een aangifte had lopen en een procedure en dergelijke. En ik was bang dat als ik daar zou aanbellen, dat dat juist dingen moeilijker zou maken. Dus ik dacht ‘als [deurwaarder] toch allemaal brieven gaat sturen [...] Ik denk dat dat beter aankomt dan dat ik daar voor de deur ga staan.’ [...] Je gaat dan ook een bepaalde confrontatie aan. Ja, je belt dan aan, zegt van ‘jij hebt mij gefraudeerd en mag ik mijn geld alsjeblieft terug?’ Dat gaat gewoon niet gebeuren. Dat geld is er ook niet, dacht ik. Dus ik heb dat uiteindelijk nooit gedaan. [...] Dat is het ook niet waard. En nogmaals, ik zit natuurlijk in [sector] en als je natuurlijk dan wat op je kerfstok hebt staan, wat niet oké is, dan kan ik gelijk m’n... dus het risico is veel groter voor mij dan voor hem. En dat moet je dan gewoon niet doen.” (R36)

Anderen (R21, R32) kwamen erachter dat de begunstigde rekeninghouder niet (meer) op het verkregen adres woonachtig was. Zo belde R21 naar het opvanghuis waartoe het adres leidde, maar kreeg toen te horen dat de persoon daar niet meer woonde. Hij zegt hierover: *“Ik wilde wel langsgaan, maar ik zou gewoon met hem gaan praten. Als-ie dan gewelddadig was geworden, dan had ik mezelf verdedigd. Dat is wat anders.”* In het geval van R32 speelde tevens mee dat de politie haar verbod naar het adres te gaan:

“Nou, we wilden er haast op afgaan. We hadden een adres en een naam. Maar dat mocht niet, de politie zei ‘dat mag u niet doen.’ Maar we hadden het bijna gedaan. [...] Dat die persoon daar nooit

gewoond heeft. [...] Achteraf denk ik 'ik had dat toch zó graag willen doen', maar dan had ik ook bakzeil gehaald, want ze woonde er niet meer."

Voor R24 was van belang dat de kans bestond dat het adres mogelijk niet van de daadwerkelijke fraudeur was en bij R25 was dit daadwerkelijk het geval:

"Ja, kijk, dan krijg je zoiets, omdat je boos bent want het was een hoop geld, nou ja, er komt iets in je hoofd van 'ik ga er gewoon zelf naar toe, ik rijd wel even naar [stad] toe en ja', maar ik denk ja, je moet je ook niet door dat soort eh... waarschijnlijk tref je niet iemand die daar direct mee te maken heeft. En ja, dat kan je beter toch maar niet doen. Maar het ging wel door mij heen, zeg maar." (R24)

"Wij gaan binnenkort met vakantie, zitten we daar in de buurt, dus we hadden al gezegd 'dan gaan we daar gewoon even langs en dan zeggen we 'wat is dit nou precies, wat is er nou gebeurd?' Dat gaan we intussen niet doen, want wij hebben nu gehoord dat hij zelf ook slachtoffer is, eigenlijk." (R25)

Een andere respondent (R19) had de behoefte om personen die in de omgeving van de begunstigde rekeninghouder woonden voor deze persoon te waarschuwen, bijvoorbeeld door de brief met daarin de NAW-gegevens te kopiëren en in het dorp op te hangen. *"Dat is een beetje wraakzuchtig, en ik werd ook wel teruggeroepen en gecorrigeerd door iedereen, ook door mijzelf hoor, maar dat dacht ik in eerste instantie. Ik ga 'namen en shamen.' [...] Maar goed, bewust niet gedaan" (R19).*

Er is één respondent (R36) die op basis van de combinatie van de naam en het adres bij een bedrijf uitkwam. Deze respondent heeft bijbehorend telefoonnummer eenmalig gebeld maar liet het hierbij toen er niet werd opgenomen. Respondent R8 stuurde een aangetekende brief naar de begunstigde rekeninghouder met als doel hem of haar te waarschuwen dat de kosten behoorlijk konden oplopen als diegene het geld niet meteen zou terugbetalen. *"In de brief had ik een link geplaatst met een korte samenvatting van het [nieuws]artikel en ik heb hem vriendelijk verzocht om mijn geld alsnog terug te storten", aldus R8, die de brief ongeopend retour kreeg.*

Ook stellen vijf respondenten die de gegevens ontvingen dat personen in hun omgeving wel voorstelden om naar het verkregen adres te gaan of zeiden dat zij mensen kenden die dat gegarandeerd zouden doen. In sommige gevallen deelden de respondenten deze gegevens daarom bewust niet met hun omgeving. Zo werd gezegd:

"Dat is wel vaak een reactie vanuit de omgeving geweest, hoor. Van 'ja, dan ga je er toch met een mannetje of tien even langs, stennis schoppen', ja, nee, dat heeft ook geen zin." (R36)

"Mijn zoon zei 'krijg je dan echt het adres?' Ik zeg 'ja', dat ga ik hem niet geven, maar 'ja.' En ik heb wat dat betreft een heel lief kind, maar hij heeft vrienden die voor hun ouders eens even langs zouden gaan. Niet zozeer om eh, maar meer een soort bangmakerij. Zo zit hij niet in elkaar, maar hij zei gelijk 'ik heb vrienden die zouden naar [...] gaan, eens kijken of we daar iemand wakker kunnen krijgen.' En misschien niet eens fysiek geweld, maar wel iets willen doen, zeg maar. Als een soort vergelding." (R38)

Twee respondenten (R11, R34) geven aan misschien alsnog naar het adres te gaan, mocht de civielrechtelijke procedure niet succesvol zijn:

“Ik dacht ‘ik ga gewoon naar daar en die gaat wel mijn geld terugbetalen.’ Maar dan ja, toch liever vreedzaam op proberen te lossen en via de officiële kanalen te gaan. Mocht dat niet gaan dan zou ik alsnog toch misschien eens naar [daar] gaan. Want [stad] is nou ook niet zo heel ver van ons.”
(R34)

Vijf respondenten die de gegevens ontvingen, spreken uit niet de neiging te hebben gehad om de begunstigde rekeninghouder op te zoeken. Zo zegt R18: *“Nee, wat kan ik ermee? Ik heb niet de behoefte om iets terug te doen of zo, helemaal niet.”* En R40: *“Nee, nee, nee, ik zou dat niet durven, maar nee, dat is iets, je neemt niet het recht in eigen hand op wat voor manier dan ook. Dat staat voor mij gewoon vast.”* Twee respondenten vinden het dan ook gek dat zij deze gegevens hebben ontvangen.

“In die brief staat zo’n zinnetje ‘alleen voor juridische doeleinden’, ik zeg nou ‘de meesten lezen dat niet, hoor, die zien alleen dat adres staan.’ Ik vind het heel apart. Als je het dan hebt over misdadbestrijding, dat je dan iemands- ja, dat is toch raar eigenlijk? Dat dat gewoon gedeeld wordt?” (R38)

Ervaringen van slachtoffers die de NAW-gegevens niet ontvingen

Andere respondenten hebben de NAW-gegevens niet ontvangen, maar hebben wel aangegeven wat ze hiervan vonden. Een van de respondenten die de gegevens *niet* zelf ontving, geeft aan het goed te vinden dat deze in zijn geval met de gerechtsdeurwaardersorganisatie werden gedeeld. *“Ik vind het goed dat er zo’n persoon tussen zit, die handelt uit maatschappelijk belang. [...] Je moet niet je eigen gram willen halen.”* Daarentegen zeggen drie respondenten die de gegevens niet ontvingen juist dat zij de begunstigde rekeninghouder wel zouden opzoeken. Zo zegt een van hen: *“Hij mag geluk hebben dat ik zelf niet achter zijn gegevens kon komen, want dan had ik hem opgezocht. [...] Ik had hem niks aangedaan, hoor. Don’t worry. Maar ik had graag even met hem willen babbelen. Waarom doe je zoiets?”*

Genomen stappen met zelf verkregen contactgegevens

Tot slot hebben diverse respondenten aangegeven dat zij contact hebben gezocht met de begunstigde rekeninghouder op basis van zelf verkregen contactgegevens. Zo is R37 naar een adres gegaan dat hij vond op een factuur die hij van de (vermeende) fraudeur ontving. R37 zegt hierover:

“Ik ben toen zelf naar het adres gegaan wat op de factuur stond. [...] Daar woonde een vrouw met twee jonge kinderen. Dat was dan weer de ex van de oud-werkgever van de persoon die mij heeft opgelicht. Dus ja, die vrouw was helemaal in paniek en dacht van ‘oh, wat is hier aan de hand?’ Helemaal in de rats. Dus ik dacht ‘hier kom ik niet verder.’ [...] Zij wist ook echt van niks. [...] Ja, die stond echt te trillen en te beven. Die was harstikke bang. Die dacht ‘oh, deze man gaat me wat aandoen’, terwijl ik wilde gewoon weten van de hoed en de rand zeg maar, helemaal niet met kwade intenties. Zo stond ik ook niet aan de deur, ik belde gewoon normaal aan zeg maar.”

Een van de respondenten (R11) nam via sociale media (LinkedIn) contact op met de (vermeende) fraudeur. Dit leidde tot verschillende berichten over en weer waarin de (vermeende) fraudeur bedreigend op deze respondent overkwam. Een andere respondent (R7) kwam via Facebook achter de werkgever van de (vermeende) fraudeur en nam daar contact mee op. De werkgever deelde de contactgegevens niet, maar R7 werd vervolgens door iemand teruggebeld die volgens hem geïrriteerd aangaf dat hij niets met de fraude te maken had. Ook nam deze respondent contact op met de makelaar die recentelijk een huis verkocht had op het adres wat de (vermeende) fraudeur via Marktplaats opgaf. Hier bleek de (vermeende) fraudeur niet te wonen of gewoond te hebben.

Respondent R9 nam via sociale media (Facebook) contact op met vermoedelijke familieleden van de (vermeende) fraudeur:

“Ik heb ook nog – dat is wel heel nasty – gezocht naar mensen met dezelfde achternaam. Hij heeft een vrij uitzonderlijke achternaam, daar vond ik er maar een paar van, en die mensen heb ik nog – eigenlijk vind ik dat wel gênant, maar aan de andere kant denk ik ‘nou ja’ – een privéberichtje gestuurd van ‘goh, bent u mogelijk verwant of bekend met die en die, ik zou graag even met hem in contact komen’, maar daar heb ik nooit een antwoord op gehad. En ik wist wel zeker dat dat familieleden waren, want zijn profielfoto kwam op hun pagina weer voor.”

Verder verzond een van de respondenten een aangetekende brief en niet-aangetekende brief naar het adres dat deze respondent via Marktplaats verkreeg. *“Toen heeft diegene die daar werkelijk woont best nog wel wat moeite moeten doen om mij te spreken te krijgen en te vertellen dat hij dus niet degene was die hiermee bezig was, maar dat er wel meerdere mensen al aan zijn deur hadden gestaan”,* aldus R18.

Tot slot zochten respondenten contact met de begunstigde rekeninghouder via diens bankrekeningnummer. Zij maakten bijvoorbeeld €0,01 over en gebruikten de transactieomschrijving om een bericht te sturen, waaronder *‘niet zo netjes dat je je geld niet terugbetaalt’* (R9) en *‘graag [categorie €501-1000] euro retour in verband kosten’* (R21). Een van de respondenten voerde een dergelijke transactie dagelijks uit voor een periode van bijna drie maanden in de hoop dat de bank hierop zou aanslaan. Dat gebeurde niet. Wel stuurde de begunstigde rekeninghouder enkele keren iets terug, zoals *‘U moet stoppen hiermee.’*

3.2 Ervaringen tijdens en na de procedure

Deze paragraaf gaat in op de ervaringen van respondenten tijdens en na de civielrechtelijke procedure. Allereerst wordt weergegeven in welke fase van de procedure de respondenten zich ten tijde van het interview bevonden, in hoeverre het geld werd terugbetaald en hoe dit door hen werd ervaren (paragraaf 3.2.1). Ten tweede beschrijft deze paragraaf in hoeverre het daadwerkelijke verloop van de procedure in lijn is met de verwachtingen die de respondenten op voorhand hadden (paragraaf 3.2.2). Ten derde wordt ingegaan op de mate van tevredenheid onder de respondenten en de bereidheid om in de toekomst nogmaals van de procedure gebruik te maken (paragraaf 3.2.3). Tot slot komt aan bod in hoeverre de civielrechtelijke procedure genoegdoening geeft aan slachtoffers en invloed heeft op het vertrouwen van slachtoffers (in bijvoorbeeld de politie en overheid) en hun aangiftebereidheid (3.2.4).

3.2.1 Ervaring met civielrechtelijke procedure en terugbetaling

Met als doel in kaart te brengen in hoeverre de civielrechtelijke procedure leidt tot terugbetaling van het geld en hoe het al dan niet terugbetalen door de respondenten wordt ervaren, is hen gevraagd naar de fasen van de procedure die zij tot op het moment van interviewen hebben doorlopen en de wijze waarop zij deze fasen en het resultaat hiervan (hebben) ervaren. Om te bepalen in welke fase de respondenten zich bevonden, is hen gevraagd of zij de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder (zelf) hebben ontvangen, of de begunstigde rekeninghouder het geld op verzoek van de gerechtsdeurwaardersorganisatie heeft terugbetaald en zo ja, of dat in het buitengerechtelijke of gerechtelijke traject is gebeurd.

In Tabel 5 is de status van de civielrechtelijke procedures weergegeven. Deze zijn onderverdeeld in de vier categorieën die in de onderzoeksmethoden werden beschreven (paragraaf 2.3.1). Het totaal aantal procedures (N=55) is zoals gezegd hoger dan het totaal aantal respondenten (N=45). Dat komt doordat ook voorkwam dat een slachtoffer binnen één zaak meerdere procedures had lopen, zoals wanneer er binnen dezelfde fraude meerdere overboekingen naar verschillende rekeninghouders hadden plaatsgevonden.

Tabel 5. Status civielrechtelijke procedures van respondenten

		N (%)	Totaal
Procedure niet meer nodig	Geld terug na procedure bij bank	7 (12.7%)	7 (12.7%)
Procedure niet mogelijk	NAW-gegevens niet bekend	4 (7.3%)	10 (18.2%)
	Begunstigde rekeninghouder niet vindbaar	6 (10.9%)	
Procedure loopt nog	Buitengerechtelijke fase loopt nog	14 (25.5%)	23 (41.8%)
	Gerechtelijke fase loopt nog (nog geen vonnis)	4 (7.3%)	
	Gerechtelijke fase loopt nog (vordering toegewezen maar geld nog niet terug)	5 (9.1%)	
Procedure afgerond	Slachtoffer besluit niet te dagvaarden	2 (3.6%)	15 (27.3%)
	Schulden begunstigde rekeninghouder gesaneerd (geen geld terug)	1 (1.8%)	
	Geld terug na buitengerechtelijke fase	8 (14.6%)	
	Geld terug na gerechtelijke fase	4 (7.3%)	
Totaal		55 (100%)	55 (100%)

Uit Tabel 5 blijkt dat in zeven gevallen de procedure niet meer ingezet hoefde te worden. Dit was het geval omdat (een deel van) het geld door de bank kon worden tegengehouden of het geld door de begunstigde rekeninghouder werd terugbetaald in de PNB. In tien gevallen was het niet mogelijk de civielrechtelijke procedure voort te zetten omdat de NAW-gegevens niet konden worden verkregen of de begunstigde rekeninghouder niet kon worden gevonden. Meer dan de helft van de procedures kon wel worden gestart maar was gedurende het interview nog niet afgerond. Hiervan bevonden veertien procedures zich in de buitengerechtelijke fase, wat inhoudt dat de begunstigde rekeninghouder wordt gesommeerd het verschuldigde bedrag terug te betalen of dat met deze persoon een betalingsregeling is getroffen, maar het geld nog niet (volledig) is terugbetaald. In vier lopende procedures was sprake van een gerechtelijke procedure waarin nog geen uitspraak is gedaan door de rechter en in vijf procedures ontving het

slachtoffer wel al een toewijzing door de rechter, maar werd het geld nog niet terugbetaald. In vijftien gevallen was de procedure afgerond, waarvan in twaalf procedures het slachtoffer ook daadwerkelijk het geld heeft teruggekregen. In drie gevallen kon het geld niet worden teruggehaald omdat het slachtoffer ervoor koos de begunstigde rekeninghouder niet te dagvaarden of omdat de schulden van de betreffende persoon door een rechter werden gesaneerd alvorens het slachtoffer het bedrag kon ontvangen.

In het vervolg van deze paragraaf wordt op bovengenoemde fasen nader ingegaan en beschreven hoe de respondenten dit ervaren hebben. Hierbij wordt kort uitgelegd wat de fase inhoudt. Voor meer informatie over deze fasen verwijzen de onderzoekers de geïnteresseerde lezer naar een onderzoek naar de praktische uitvoering van de civielrechtelijke afdoening (deelonderzoek 1, Van Leuken & Van 't Hoff-de Goede, 2024). Verder is een meer gedetailleerd overzicht van de status van de procedures per respondent te vinden in Tabel 2. Tot slot dient te worden benadrukt dat de aantallen uit Tabel 5 (deels) een resultaat zijn van de selectie van respondenten. Om verschillende slachtoffer ervaringen met de civielrechtelijke afdoening van online fraude weer te kunnen geven, is getracht een zo divers mogelijke groep slachtoffers te spreken (paragraaf 2.3.1). De steekproef brengt mee dat de groep respondenten als analyse-eenheid niet kan worden gegeneraliseerd naar de slachtoffers van online fraude die een civielrechtelijke procedure starten als populatie. Derhalve kunnen geen kwantitatieve uitspraken worden gedaan over bijvoorbeeld de gehele populatie slachtoffers van online fraude of de verhouding tussen slachtoffers die al dan niet hun geld terug hebben gekregen door de civielrechtelijke procedure in Nederland.¹⁰

Geld terug na procedure bij bank

Zeven respondenten ontvingen nadat zij contact opnamen met hun bank (gedeeltelijk) het geld terug (Tabel 5). Twee respondenten (R7 en R33) benoemen dat zij het gehele bedrag terugkregen naar aanleiding van een terugbetaalverzoek in de PNBf. In deze procedure wordt uit naam van de bank een terugstortverzoek naar de begunstigde rekeninghouder gestuurd. Indien terugbetaling ondanks het verzoek niet binnen drie weken geschiedt, heeft het slachtoffer recht op het ontvangen van de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder (deelonderzoek 1; Van Leuken & Van 't Hoff-de Goede, 2024). Voor R33 was dit een verrassing: *“Ineens eh, dat was midden op de dag, zag ik opeens dat er geld was overgemaakt. Toen was ik best wel verbaasd eigenlijk.”* Wel was hij blij dat hij op deze manier het geld terugkreeg. Hij dacht toen namelijk: *“Zo van nou, het werkt allemaal wel als je mensen om hulp vraagt, zeg maar.”* Ook bij R7 stond het geld ‘ineens’ terug op de rekening. Deze respondent vond het vooral ‘sympathiek’ dat de gerechtsdeurwaardersorganisatie hem aan de PNBf herinnerde. Hij had deze procedure al opgestart, maar was dit eigenlijk vergeten. Toen hij na de herinnering opnieuw contact met de bank zocht, werd het volgens hem snel (binnen drie weken) geregeld. *“De fraudeur heeft denk ik toch eieren voor zijn geld gekozen”,* zegt R7.

Vier andere respondenten (R5, R23, R25, R38) benoemen dat hun eigen bank of de bank van de begunstigde rekeninghouder een gedeelte van het geld veilig kon stellen omdat dit door de ontvanger nog niet was opgenomen of door de bank ‘on hold’ was gezet op verdenking van fraude. De bedragen die zij terugkregen varieerden van ruim 500 tot 2.500 euro. Soms stond het bedrag dat zij terugkregen gelijk aan

¹⁰ Bijvoorbeeld, de verhouding tussen het aantal slachtoffers waarbij de procedure wel of niet nodig bleek te zijn is niet representatief voor de verhouding tussen deze groepen voor alle slachtoffers van online fraude die zich aanmelden voor de civielrechtelijke procedure in Nederland.

het bedrag van één overboeking: *“Toen ik mijn eerste telefoontje deed met [bank], toen zeiden ze dat ze het niet vertrouwden, die overboeking van [categorie €1001-3000] euro. Dat ze dat misschien even vastgehouden hebben of zo, die [categorie €1001-3000] heb ik teruggekregen”* (R23). In andere gevallen was dit echter niet zo. R38 weet bijvoorbeeld niet zeker waar de hoogte van het bedrag dat zij terugkreeg op is gebaseerd: *“Waarschijnlijk hadden ze meer slachtoffers en stond er niet meer geld op die rekening of zo.”* Deze respondent zegt dat de terugbetaling zowel positieve als negatieve gevolgen gehad. Enerzijds heeft het volgens haar ‘wel een hoop dingen verzacht.’ Anderzijds werd zij dezelfde middag nadat zij van de bank bericht over de terugbetaling kreeg gebeld door iemand die zich (zo bleek achteraf) voordeed als een medewerker van de bank. Zij kwam er gelukkig tijdig achter dat dit een nieuwe fraudepoging was, maar werd hierdoor wel achterdochtig:

“Ik dacht ze hebben in mijn mail gekeken, want zij konden dat bedrag benoemen. ‘Ja, u heeft 1.500 zoveel teruggekregen in die fraudezaak.’ Zo begon ze dat gesprek. ‘En daarom bel ik u nu over uw rekening.’ [...] Maar aan de andere kant, die persoon die belde, dat was in ieder geval de vriendin of iemand van dat clubje, van de oplichter, en die wist natuurlijk precies wat voor geld er niet was binnengekomen.” (R38)

Tot slot geeft één respondent (R3) aan dat hij voor een bedrag van zo’n 50 euro verzekerd was en daarom dit bedrag terugkreeg.

NAW-gegevens niet bekend

Zoals beschreven in paragraaf 3.1.4, dienen civiele rechtsvertegenwoordigers over de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder te beschikken om deze persoon te kunnen aanschrijven en zodoende te sommeren het geld terug te betalen (zie ook deelonderzoek 1; Van Leuken & Van ’t Hoff-de Goede, 2024). Wanneer de gegevens niet kunnen worden verkregen, kan de civielrechtelijke procedure niet worden opgestart.

Zoals Tabel 5 laat zien, liepen de procedures in vier gevallen spaak omdat de NAW-gegevens niet konden worden verkregen. In twee van deze gevallen werden de gegevens niet door de betaaldienstverlener verstrekt omdat niet was voldaan aan het vereiste dat meerdere aangiften tegen het rekeningnummer zijn gedaan. R16: *“Daar moest ik het mee doen. Dan zeggen ze dat het geen oplichter is, dat is dan hun maatstaf. [...] Dus je loopt echt tegen barricades aan en dat is super frustrerend, zeker als het antwoord binnen handbereik is.”* Beide respondenten hopen dat de gegevens in de toekomst – wanneer voldoende slachtoffers aangifte doen tegen hetzelfde rekeningnummer – alsnog gedeeld kunnen worden. Slachtoffers kunnen dit normaliter online nagaan via de website ‘Controleer verkopergegevens’ van de politie. Voor R16 gaat dit echter niet op omdat de betaling in zijn geval via een Payment Service Provider (PSP) is verlopen. Omdat de fraude plaatsvond via een betaling die via een PSP verliep, was voor het slachtoffer alleen het bankrekeningnummer van de PSP zichtbaar en dus niet het bankrekeningnummer van de begunstigde rekeninghouder. Om die reden was het voor dit slachtoffer niet mogelijk om op de website van de politie te controleren of de betreffende IBAN een waarschuwing oplevert.

In de andere twee procedures is door de gerechtsdeurwaardersorganisatie getracht de NAW-gegevens bij de politie op te vragen. Dit mocht echter niet baten. In een van deze gevallen kon politie de

gegevens niet delen omdat geen onderzoek was ingesteld en er daardoor geen persoonsgegevens aan de aangifte gekoppeld waren. Deze respondent (R10) heeft dat als volgt ervaren:

“Zij kunnen niet meer, denk ik dan. Ik denk dat dit het dan is dus dan houdt het op. [...] Ik vind het wel heel jammer dat [de gerechtsdeurwaardersorganisatie] er heel veel tijd en energie in steekt [...], maar dat zij hun werk eigenlijk niet kunnen uitvoeren omdat het onderzoek gestagneerd wordt door iets wat bij de politie is blijven liggen. Ja, dan denk ik ‘het is toch best belangrijk om samen te werken, samen dingen te kunnen oplossen en aan te pakken.’”

De andere respondent (R29) kreeg te horen dat de politie wél onderzoek deed maar de gegevens niet wist te achterhalen en om die reden niet kon delen. Deze respondent geeft aan dat dit niet zo veel met hem deed. *“Ik vond het gewoon erg netjes dat [de gerechtsdeurwaardersorganisatie] na zo’n lange tijd [...] toch nog een keer een poging hebben willen doen. Nou, dat vind ik alleen maar geweldig.”* Volgens hem hielp het dat op voorhand niet de verwachting werd geschetst dat hij zijn geld terug zou krijgen.

Begunstigde rekeninghouder niet vindbaar

Wanneer de begunstigde rekeninghouder niet te vinden is op basis van de NAW-gegevens zoals vertrekt door de bank, kan de bank door de gerechtsdeurwaardersorganisatie worden verzocht om de geboortedatum van de rekeninghouder te delen, met als doel de persoon alsnog te kunnen vinden. Indien de geboortedatum niet wordt verkregen, dan kan de begunstigde rekeninghouder niet worden gevonden en de civielrechtelijke procedure niet worden opgestart. Het is ook mogelijk dat het verkregen adres in onderzoek is¹¹, de persoon is geëmigreerd of is uitgeschreven en het nieuwe adres niet bekend is. In deze gevallen wordt de zaak aangehouden en periodiek onderzoek gedaan tot een nieuw adres bekend is. De procedure wordt afgesloten wanneer de vordering verjaart (Van Leuken & Van ’t Hoff-de Goede, 2024).

Tabel 5 laat zien dat in zes procedures sprake was van een onvindbare rekeninghouder. In twee van deze gevallen ontvingen de respondenten (R24, R38) de NAW-gegevens wel van de bank, maar moest de geboortedatum van de begunstigde rekeninghouder worden opgevraagd omdat de betreffende persoon niet op het doorgegeven adres bleek te wonen. Zowel de respondenten als de gemachtigde gerechtsdeurwaardersorganisatie kreeg deze echter niet. R38 zegt hierover:

“Er zijn eindeloos veel mailtjes over en weer gegaan. En dat vind ik heel raar. Ik vind het heel raar dat een bank wel de NAW-gegevens weergeeft [...] En vervolgens, waar het echt om gaat bij zo’n procedure, is een geboortedatum, en dat wordt dan geweigerd te geven. Nou, dat vind ik heel vreemd. Dan denk ik, allebei zijn toch persoonsgegevens?”

Volgens deze respondent bediscussieerde de bank in hoeverre de gerechtsdeurwaardersorganisatie een door de koning beëdigde juridische dienstverlener was. *“Allerlei excuses kwamen er van de bank.”* Beide respondenten hebben het idee dat de gerechtsdeurwaardersorganisatie wel alles heeft geprobeerd om de

¹¹ 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.

geboortedatum te verkrijgen. Aldus R24: *“Ze hebben het wel geprobeerd, hoor. [...] Ik bedoel, zij moeten ook wat tools in handen krijgen, natuurlijk.”* En ook R38 zegt:

“Die hebben echt hun best gedaan hoor, maar kwamen gewoon echt niet verder. [...] Ik dacht ‘komt het nou omdat de bank dwarsligt, is dat bij andere banken anders?’ Dat weet ik eigenlijk niet, of iedere bank daar z’n eigen policy in heeft? [...] [Mijn bank] werkte echt niet mee. En dat kan blijikbaar.”

Een andere respondent (R32) ontving na aandringen de geboortedatum wel, al bleek op basis daarvan dat de begunstigde rekeninghouder in het buitenland woonachtig is. Dat de gerechtsdeurwaardersorganisatie periodiek onderzoek uitvoert, daarvan lijkt deze respondent niet op de hoogte:

“Nou weet ik niet in hoeverre, als zij zich inschrijft ergens in een plaats in Nederland, of [deurwaarder] dan stante pede weet dat ze er weer is? Ik neem aan dat [deurwaarder] niet elke... ‘is er al iemand binnen gekomen die...?’ Dat is voor mij wel een dingetje, want [deurwaarder] zei ‘zodra zij zich meldt, kunnen wij iets doen’, maar wanneer is dat?” (R32)

De dochter van deze respondent, ook bij het interview aanwezig, vertelt dat zij de bank hebben verzocht te reflecteren op de verantwoordelijkheid van de bank in deze situatie, gezien de begunstigde rekeninghouder ‘onder valse gegevens’ kon bankieren. Zij en haar moeder zijn nog in afwachting van een reactie van de bank. Ook de procedure bij R23 is stopgezet toen bleek dat begunstigde rekeninghouder in het buitenland woont. Deze respondent verwacht het geld in dit geval niet meer terug te zien.

Verder bleken de begunstigde rekeninghouders in twee gevallen verhuisd te zijn zonder dat zicht op een nieuw adres kon worden verkregen. R5 besloot deze procedure zelf ‘on hold’ te zetten: *“Die tweede kandidaat is verhuisd. Dat nieuwe adres kunnen ze nog niet achterhalen. Ik heb met [deurwaarder] afgesproken dat we eerst kijken of dit goed afloopt, daarna zien we met die tweede wel weer. Als ik dat dan nog wil.”* De andere respondent (R21) neemt het meerdere organisaties kwalijk dat het op deze manier is verlopen. Zo is hij van mening dat de bank er te lang over deed de juiste gegevens te delen – hij geeft aan dat eerst een verkeerd adres met hem werd gedeeld – en betrokken partijen die weigeren het nieuwe adres te delen, waaronder de politie en het verzorgingstehuis waartoe het verkregen adres leidde, scharen zich volgens hem onterecht achter privacywetgeving. Hij zegt bijvoorbeeld:

“Allemaal roepen ze ‘AVG’, maar AVG is gewoon een handig excuus om er geen tijd in te steken. Want de wil en de mankracht is er niet. Dus dit had al honderd keer opgelost kunnen worden. [...] Het is onwil! [...] Iemand moet bereid zijn een minuut werk te doen! Maar dat is dus niemand. Want dan komt er een zaak en dan moeten ze er uren in gaan stoppen en die hebben ze niet.” (R21)

Volgens R21 zou het, wanneer snel wordt ingegrepen, niet moeilijk moeten zijn om te achterhalen waar de begunstigde rekeninghouder zich bevindt. *“Vertraging is het grootste probleem. [...] Zodra er tijd overheen gaat, en alle procedures lijken er bewust op te zijn gericht om te traineren, wordt het spoor koud en is je pakkans nihil.”* Hij is daarentegen wel te spreken over de wijze waarop de gerechtsdeurwaardersorganisatie in zijn casus heeft gehandeld: *“[Deurwaarder] is ook aan handen en voeten gebonden. Maar*

ik geloof wel dat ze gedaan hebben wat ze konden binnen het beperkte raamwerk dat ze hebben. Zonder extra bevoegdheden [...] kunnen ze ook niet veel meer doen dan dat.”

Buitengerechtelijke fase loopt nog

Voor veertien procedures gold dat ten tijde van het interview nog sprake was van een lopende buitengerechtelijke fase (Tabel 5), wat zoals gezegd inhoudt dat de begunstigde rekeninghouder wordt gesommeerd het verschuldigde bedrag terug te betalen of dat met de betreffende persoon een betalingsregeling is getroffen, maar het geld nog niet aan het slachtoffer is terugbetaald. In twee procedures (R20, R39) werden gedurende het moment van interviewen nog betalingsherinneringen naar de begunstigde rekeninghouder gestuurd. Hierbij is in één geval het sommatietraject opnieuw opgestart, omdat de gerechtsdeurwaarder erachter kwam dat de begunstigde rekeninghouder was verhuisd. De respondent (R20) geeft aan dat zij het logisch vindt dat opnieuw betalingsherinneringen gestuurd moeten worden. *“Want hij kan dus dat gemist hebben, wat er naar hem is gestuurd. [...] Hij kan zich daarop beroepen.”*

Het komt ook voor dat het sommatietraject om een andere reden opnieuw opgestart moet worden, zo blijkt uit het interview met R36. Deze respondent werd gevraagd of hij een gerechtelijke procedure wilde starten en zo ja, of hij daarvoor de kosten voor griffierecht wilde betalen. Hij vond dit echter niet in verhouding met het schadebedrag:

“[Deurwaarder] zei ‘omdat de totale kosten boven de 500 euro uitkomen, zijn die griffiekosten 220 euro.’ Toen heb ik gezegd: ‘ja, dat vind ik echt wel serieus geld, voor een ding van [categorie €251-500] euro.’ Ik zei ‘het risico ligt ook nog steeds bij mij, dus stel dat dit niet slaagt dan zie ik waarschijnlijk die 200 euro ook niet terug. Dan lijd ik eigenlijk dubbele schade, ik denk niet dat ik dat ga doen.’” (R36)

Vervolgens is het totale verschuldigde bedrag verlaagd, waarbij zowel de respondent als de gerechtsdeurwaardersorganisatie iets van de kosten aftrok. Omdat hierdoor de vordering veranderde en een nieuw dossier werd geopend, moesten ook nieuwe betalingsherinneringen worden gestuurd.

Er is verder één procedure waarin het sommatietraject niet succesvol leek en de respondent aangeeft dat hij de intentie heeft om te betalen voor de gerechtelijke procedure, al is dit nog niet gebeurd. R11: *“Hij [begunstigde rekeninghouder] wacht gewoon af. Hij gokt gewoon dat het klaar is. En het is niet klaar, want ik ga volgende week betalen.”*

In twee andere procedures werd ten tijde van het interview onderzocht of er een betalingsregeling kon worden getroffen (R15, R37). In één van deze gevallen heeft de gerechtsdeurwaardersorganisatie tegen de respondent gezegd dat de kans op succes naar verwachting klein is. Zo zegt R15:

“Er zitten meerdere schuldeisers. Dus zij zijn ook aan het kijken van ‘hoe kunnen we die persoon aanpakken?’ [...] [Deurwaarder] zei ‘dat is echt een hopeloos geval, die moet eigenlijk in de schuldhulpverlening komen, dan sta je bovenaan.’ Maar ja, zo lang dat niet het geval is dan valt er weinig te halen waarschijnlijk. Maar goed, het blijft op de agenda.”

In zeven procedures is al een betalingsregeling getroffen en wachten de respondenten op hun geld. In tenminste vier van deze procedures is de betalingsregeling getroffen met de bewindvoerders of schuldhulpverleners van de begunstigde rekeninghouders. De bedragen die maandelijks worden overgemaakt, lopen uiteen van 20 tot 250 euro. Aan de respondenten is gevraagd wat zij van de gemaakte afspraken vinden. De ervaringen zijn verschillend. Enerzijds leggen respondenten zich erbij neer 'omdat het niet anders kan', zoals:

"Ik heb liever dat het sneller gaat, maar zo'n deurwaarder zal z'n best wel doen. Als er geen geld is, houdt het op." (R23, verloor een bedrag in de categorie €5001-10.000, maandelijks wordt 250 euro terugbetaald)

"Kijk, het liefst had ik het natuurlijk gewoon in één keer terug gehad, was het afgehandeld, alleen ja, we moeten wel realistisch zijn. Als die persoon schuldhulpverlening heeft, dan valt er niks te halen." (R36, verloor een bedrag in de categorie €251-500, maandelijks wordt 25 euro terugbetaald)

Anderzijds wordt het als vervelend ervaren dat het lang zal duren voordat de respondenten het geld terug zullen krijgen. R28 verloor een bedrag in de categorie €3001-5000 en rekende uit dat de betalingsregeling in haar geval zeker zeventien jaar in beslag zal nemen. *"Want als je die 300 euro [kosten voor het vaststellen van de schade en aansprakelijkheid] ook nog met 25 [euro] moet oplossen, dat is nog een jaar, dan is het [zo'n] 17 jaar."* Zij ervaart dit als volgt:

"Het is gewoon frustrerend dat het zo'n klein bedrag is. Iemand pakt iets af en dan mag je dat op deze manier dan terug... maar ja, hij heeft geen geld. [...] Je krijgt dan eigenlijk geen [categorie €3001-5000], vind ik. Je kan het natuurlijk op een spaarrekening zetten, maar ja. Voordat je dan weer [categorie €3001-5000] euro hebt, dan zijn mijn kinderen uit huis en ben je onderhand zestig. Terwijl ik het eigenlijk nu goed kan gebruiken, nu de kinderen klein zijn en we zijn het huis aan het verbouwen. Die 25 [euro per maand] [...], je doet er een keer boodschappen van en het is weg. Als je [categorie €3001-5000] op je rekening gestort krijgt, dan denk je 'oh, dat zet ik even op mijn spaarrekening.' [...] Dan heeft geld denk ik ook een andere waarde, over zoveel jaar." (R28)

Waar andere respondenten hebben aangegeven dat zij het bedrag pas ontvangen als het volledige bedrag aan de gerechtsdeurwaardersorganisatie is terugbetaald en er dus geen restschuld meer is, verwacht deze respondent (R28) de tussentijdse betalingen dus direct te ontvangen. Daarnaast geeft de betalingsregeling deze respondent het gevoel dat zij 'onderaan staat' en 'door de bewindvoerder niet belangrijk genoeg wordt gevonden.' Zo zegt zij ook: *"De andere dingen gaan voor, de vaste lasten. Terwijl ik vind, dit is onrechtmatig, dus dat gaat ook voor. Dit [geld] is van iemand anders."* Bovendien vindt deze respondent het vervelend dat zij door deze afspraak elke maand aan de fraude herinnerd zal worden.

Er waren ook diverse respondenten (R35, R44, R45) aan wie door de gerechtsdeurwaardersorganisatie gevraagd is de kosten voor griffierecht te betalen, maar die dat (nog) niet deden omdat zij dit bijvoorbeeld niet in verhouding vonden met de verloren schade. Opvallend is dat deze respondenten benoemen dat er later in de procedure een (schuld)hulpverlener bij de zaak betrokken was en er daarom

een regeling kon worden afgesloten. Zij zagen naar eigen zeggen niet aankomen dat er naar aanleiding van het buitengerechtelijke traject alsnog een betalingsregeling werd getroffen, zie bijvoorbeeld:

“Toen [...] zag ik in een keer ‘er is een betalingsregeling getroffen.’ Toen dacht ik ‘hé! Maar daar weet ik helemaal niks vanaf, hoe zit dat nu?’ [...] Uiteindelijk wist [deurwaarder] mij te melden dat er een reactie is gekomen van een gemeentelijke hulpverlener van die persoon [...], die dus de post geopend heeft en gezien heeft dat er dit soort brieven op de mat lagen. Die persoon heeft toen gelijk gebeld met [deurwaarder] en een betalingsregeling getroffen.” (R36)

“Ja, het kwam heel even uit een eh, ik had het echt niet verwacht, dat het überhaupt nog bezig was, maar ja, ik kreeg uiteindelijk toch gewoon een mailtje dat het zo goed als opgelost was. Dus ja. [...] Het komt wel als een verassing, maar ja, het is altijd mooi.” (R44)

Van belang te benoemen is dat terugbetaling in de vorm van een betalingsregeling voor twee respondenten ook onzekerheid met zich meebrengt. Gezien dit een lange periode in beslag kan nemen, ontstaan verscheidene vragen bij R28 en R36:

“En nu denk je ook ‘leeft die persoon wel zo lang? En heeft-ie wel zo lang dezelfde bewindvoerder? Hoe gaat dat?’ Dat vraag ik mij ook af... of dat zeventien jaar zo... ja. Soms stopt een bewindvoerder of krijg je een andere... ik weet niet wat er allemaal kan gebeuren, maar ja. Dan denk je ‘hoe gaat dat dan verder?’” (R28)

“En ik heb altijd het gevoel gehad, ik weet niet of dat helemaal terecht is, wat gebeurt er nu als die persoon toch besluit om weer te stoppen met betalen? Dan moeten we natuurlijk het hele proces weer in, dan moeten er weer brieven gestuurd worden. En dan loop ik wel het risico om straks alsnog een civiele zaak te moeten starten. [...] Dat is ja, best wel frustrerend, nu al.” (R36)

Tot slot heeft een van de respondenten (R25) tegelijk met de civielrechtelijke procedure een strafproces lopen tegen de begunstigde rekeninghouder. Deze respondent is in afwachting van de uitkomst hiervan. Deze persoon heeft in het strafproces aangegeven onder valse voorwendselen zijn persoonsgegevens te hebben afgegeven en dus slachtoffer te zijn van identiteitsfraude. De gerechtsdeurwaardersorganisatie heeft de respondent erop gewezen dat de kans op een toewijzing door de civiele rechter in dit geval klein is en het daarom beter is de uitkomst van de strafzaak af te wachten. De respondent vindt het niet erg dat zij hierdoor langer moet wachten. R25: *“Het maakt bij wijze van niet uit of dat nog een paar jaar duurt, maar er stappen worden gezet, dat vind ik heel fijn. Van de politie hoor ik verder niks meer.”*

Gerechtelijke fase loopt nog (nog geen vonnis)

Zoals Tabel 5 laat zien, zijn respondenten in vier procedures in afwachting van een rechterlijke uitspraak. Zij hebben positieve verwachtingen hiervan, onder meer omdat de begunstigde rekeninghouder al heeft toegegeven het geld te hebben ontvangen (R3) of de gerechtsdeurwaardersorganisatie heeft benadrukt dat vorderingen van andere benadeelden ook zijn toegewezen (R5). Zo zegt R5: *“[Deurwaarder] zegt: ‘ik*

ga niks beloven, maar alle gevallen die we tot nu toe op die manier behandeld hebben, hebben we gelukkig allemaal gewonnen. Althans, de rechter ging erin mee. [...] Dat houdt mij in die zin overeind."

Om de gerechtelijke procedure te kunnen starten, hebben de respondenten de kosten voor griffierecht betaald. Geen van hen geeft aan dit een lastige keuze te hebben gevonden.

"Nou voor mij, ik wil niet arrogant klinken, maar voor mij maakte dat niet zoveel uit. Ik wil gewoon dat die persoon gestopt wordt. En ik wil mijn geld terug hebben, dus ja, ik betaal dat graag en ik ga ervan uit dat dat gewoon terugkomt. Volgens mij was het 89 euro, ik weet het niet zeker hoor, maar om en nabij dat bedrag." (R18)

Gerechtelijke fase loopt nog (vordering toegewezen maar geld nog niet terug)

Verder is de vordering van respondenten in vijf procedures toegewezen door de rechter, maar is het geld in deze procedures nog niet terugbetaald (Tabel 5). In twee gevallen is volgens de respondenten sprake van beslagonderzoek, hetgeen inhoudt dat de gerechtsdeurwaarder onderzoekt op welke wijze het geld teruggevorderd kan worden. Een van de respondenten (R9) leest uit een mail van de gerechtsdeurwaardersorganisatie voor: *"Momenteel vragen we alle bankgegevens op van de persoon om te kijken of er ergens een bedrag staat waar we beslag op kunnen leggen.' De persoon is niet zomaar van z'n vordering af, maar het kan lang duren."* In een ander geval is na beslagonderzoek duidelijk geworden dat het nog een tijd zal duren voordat de respondent (R27) het geld terug zal krijgen. Hij zegt: *"Ik heb gewonnen, alleen diegene moet niet alleen mij betalen maar meerdere mensen. Ik krijg het geld pas over twee jaar terug."*

In de overige twee gevallen is al tot beslaglegging overgegaan. Deze respondenten (R3 en R43) zijn er zeker van dat zij het geld zullen terugzien, maar geven wel aan dat dit lang kan duren. Bij beslaglegging op inkomen moet namelijk rekening worden gehouden met de beslagvrije voet. R43 licht dit verder toe:

"Ik krijg het gewoon terug, maar het gaat nog even duren. [Deurwaarder] wil proberen het in één of anderhalf jaar rond te krijgen. Dat ligt eraan wat die mensen kunnen gaan missen. Maar stel dat iemand een uitkering heeft van 1.400 euro, ze kunnen vanaf 800 euro beginnen, dus dan zou dat 600 euro kunnen innen, per maand."

Verder benoemt R43 dat hij wel was geschrokken toen hij hoorde dat de gerechtsdeurwaardersorganisatie beslag ging leggen. *"Dat vind ik nogal wat. [...] Ik schrok me dood."* Dat de respondent hier zo van schrok, kwam volgens hem doordat het te vorderen bedrag uiteindelijk veel hoger is geworden dan het bedrag dat hij aanvankelijk is verloren. Hij zegt dat de kosten na het buitengerechtelijke traject bijna 500 euro bedroegen en na de gerechtelijke procedure liepen deze op tot 1.300 euro, terwijl R43 voor [categorie €251-500] euro is opgelicht.

Ook deze respondenten vonden het geen lastige keuze om de kosten voor griffierecht te betalen alvorens tot de gerechtelijke procedure kon worden overgegaan. Zo geven zij bijvoorbeeld aan dat zij dit niet veel geld vonden (R27), dat zij verwachtten dit bedrag uiteindelijk weer terug te krijgen (R9, R27) en/of achter de procedure stonden (R17). Een andere respondent (R43) voelde niet de zekerheid dat hij het bedrag terug zou krijgen. Hij had een andere motivatie om het voorschot te betalen:

“Ik dacht van ‘shit, weer betalen, en als het niet gaat ben ik dat ook weer kwijt.’ [...] Nou ja, ik dacht van ‘we zijn nu al zo’n end, en die jongen is kennelijk eigenwijs en die reageert nergens op’, dus dan eh, dan moet-ie het maar voelen.” (R43)

Slachtoffer besluit niet te dagvaarden

Zoals hierboven beschreven, hebben drie respondenten aangegeven vanwege het griffierecht niet tot dagvaarding over te zijn gegaan (waardoor de procedure in de buitengerechtelijke fase bleef lopen). Verder hebben twee respondenten er om andere redenen voor gekozen de begunstigde rekeninghouder niet te dagvaarden, waarna de procedure werd afgerond (Tabel 5). De overweging die aan deze keuze ten grondslag lag, verschilde tussen deze respondenten (R42 en R35). Voor R42 speelde een rol dat hij niet wist wat voor soort persoon de begunstigde rekeninghouder was en hij op basis daarvan niet kon inschatten wat de consequenties van het dagvaarden zouden zijn. De begunstigde rekeninghouder beschikte door de fraude namelijk over zijn adresgegevens. R42:

“De vraag was meer van ‘oké, op het moment dat ik hiermee doorzet, hoe ver is die andere persoon bereid om mij tegen te houden in dat proces?’ Eh, dus komt er geweld aan te pas, komt er intimidatie aan te pas, komt er cybertreitering aan te pas? Weet je, het kan alle kanten op en afhankelijk van wat voor soort persoon aan de andere kant van dat proces zit, ja, is dat de vraag.”

Hij dacht over de volgende scenario’s na:

“Heb ik een junk tegenover me die onstabiel is? Heb ik een georganiseerde misdaadgroep tegenover me? Heb ik iemand [tegenover me] die gewoon zestien is, een hackertje, en hoopte effe wat geld binnen te sprokkelen? Heb ik iemand die gewoon stomme keuzes heeft gemaakt en die eigenlijk flink op z’n vingers getikt moet worden? Weet je, het is een bepaalde inschatting van risico tegenover wie ik mezelf heb.”

R42 legt verder uit dat hij wel tot dagvaarding over zou zijn gegaan als hij alleen was geweest, maar dat hij deze keuze voornamelijk voor zijn gezin maakte. Zijn vrouw voelde zich hier niet prettig bij en hij wilde zijn kinderen in bescherming nemen. *“Als mijn kinderen een of andere malloot zien die ze staat uit te blaffen voor hun huis, weet je, dat is gewoon geen prettige gedachte.”* De keuze om al dan niet te dagvaarden leverde volgens de respondent ‘thuis best wel wat frictie op’, omdat hij en zijn vrouw hier anders over dachten.

Ook benoemt hij dat veel frustratie ervaarde nadat hij bij de politie om een risico-inschatting van de betreffende persoon vroeg en deze niet kreeg omdat zij deze gegevens niet mochten delen. *“Het feit dat de politie daar niet aan kon bij dragen, ja, dat was echt heel frustrerend. [...] Enerzijds snap ik het standpunt wel, hoewel ik het er niet mee eens was, gezien ik naar mijn beleving niet echt privacygegevens vroeg.”* De risico-inschatting die de gerechtsdeurwaarder maakte, stelde zijn vrouw niet voldoende gerust om tot dagvaarding over te gaan. Desondanks staat het besluit nog niet geheel vast. Volgens R42 staat de keuze om te dagvaarden nog open totdat na de aanmelding bij de gerechtsdeurwaardersorganisatie drie jaar zijn verstreken.

“Stel dat we volgende maand gaan verhuizen, nou, dan vind ik het al een stuk minder erg, weet je wel? Dan ben ik heel ergens anders dan de gegevens die deze persoon van mij heeft, dus dan zou ik wellicht het proces nog op willen starten om mijn gelijk te halen. Want ik zit nog steeds van ‘ja, ik wil mijn gelijk hebben.’”

De andere respondent (R35) trad als gevolmachtigde op voor zijn dementerende vader, die slachtoffer werd van vriend-in-nood-fraude. In deze zaak liep tegelijkertijd een strafproces tegen de begunstigde rekeninghouder. De respondent voegde zich samen met andere gedupeerden in het strafproces als benadeelde partij (wat kortweg inhoudt dat zij aangaven schadevergoeding te willen ontvangen), nadat hij door de gerechtsdeurwaardersorganisatie op de strafrechtelijke procedure werd gewezen. Hoewel eerder het doel was dat een strafrechtelijke veroordeling het startpunt zou zijn voor de civielrechtelijke procedure, vertelt R35 dat het bijwonen van de strafzitting en de uitkomst hiervan ertoe hebben geleid dat hij en familieleden de zaak niet meer voor de civiele rechter wilden brengen.

In de eerste plaats speelde de uitkomst van het strafproces een rol in zijn keuze. De rechtbank oordeelde dat de begunstigde rekeninghouder niet strafbaar was en dus kreeg zij geen straf of maatregel opgelegd. Een belangrijke overweging hierbij was dat de verdachte bezig was haar leven weer op de rails te krijgen en een opleiding volgde in een werkveld waarin zij met een strafrechtelijke veroordeling niet zou kunnen werken. De gerechtsdeurwaardersorganisatie zei naar aanleiding van deze uitspraak tegen de respondent dat de kans om met succes de schade civielrechtelijk te verhalen hierdoor kleiner werd. De respondent zeg hierover:

“En ik moet wel zeggen, hè, ik bedoel mijn vader is bijna [categorie €10.001 t/m €15.000] armer, dat is heel veel geld. Ik weet niet, daar zou ik het met [familieleden] over moeten hebben, of wij... We hebben in ieder geval nu gezegd, nu er geen strafrechtelijke veroordeling was, ‘oké, hier laten we het bij, we gaan nu niet een enorme procedure optuigen met veel minder kans op succes.’”

De respondent verwachtte dus dat het lastig zou zijn om de schade succesvol op basis van civiel recht te kunnen verhalen, omdat de verdachte in het strafproces geen straf of maatregel opgelegd kreeg en dit door de gerechtsdeurwaardersorganisatie werd gezegd. Volgens de respondent werd hierdoor ‘de gewenste kapstok voor de civiele verhaalsprocedure niet opgehangen.’ Dat was voor hem echter niet de enige overweging: *“En was die [kapstok] wel opgehangen, dan hadden wij moreel getwijfeld of we die procedure hadden moeten beginnen. Ik zeg niet dat we het niet hadden gedaan, ik zeg wel dat we dan hadden getwijfeld. Ik weet niet wat daar de uitkomst van was geweest.”*

Het ‘morele aspect’ ontstond volgens de respondent op het moment dat hij de strafzitting bijwoonde. Hij vertelt dat daar veel aandacht werd besteed aan de persoonlijke omstandigheden van de begunstigde rekeninghouder en de omstandigheden waaronder het feit is gepleegd. Aldus R35: *“Dan krijgt de katvanger opeens ook een gezicht, letterlijk.”* Het bleek volgens de respondent om een jonge, licht verstandelijk beperkte vrouw te gaan die geen prettige jeugd heeft gehad en een moeilijke privésituatie kent. Haar identiteit is gebruikt door de jongen met wie zij ten tijde van de fraude een relatie had. De kennis die de respondent tijdens de zitting opdeed en het feit dat hij te zien kreeg wie de ontvanger van het geld was, veranderde volgens hem de keuze om te dagvaarden:

“Want ik weet het, zij heeft hele domme dingen gedaan, zij heeft die identiteit uitgeleend aan een jongen op wie ze heel erg verliefd was, maar ze was ook helemaal niet toerekeningsvatbaar, er zat misschien ook wel een verslavingselement in, ik denk dat die jongens haar heel erg gemanipuleerd hebben. Als je het meisje zag, dacht je ook echt van ‘joh, je zou haar nog niet alleen de weg durven laten oversteken’, en eigenlijk is het heel erg wat er gebeurd is, maar eigenlijk is zij misschien vooral ook slachtoffer geweest en veel minder dader van het verhaal. Ze zegt dat ze er ook geen cent aan over heeft gehouden en als ik haar moet inschatten kan ik dat zo geloven.”

Hij voegt hier later aan toe:

“Je weet ook dat zij – om het even op z’n Hollands te zeggen – een klote leven achter de rug heeft en nu aan het proberen is om dat leven een beetje in goede banen te krijgen. En het meest succesvolle dat je voor elkaar zou krijgen met zo’n civiele procedure is dat zij de komende tien jaar lang die [categorie €10.001 t/m €15.000] gaat terugbetalen, hè, inhouden op haar uitkering, salaris, studiebeurs, whatever zij aan inkomsten heeft. Ja, ik weet niet of wij daar heel erg gelukkig van worden. Het heeft een ethisch, moreel aspect.”

Tot slot benoemt R35 dat hij het wel heel jammer vindt dat de politie tot op het moment van het interview nog geen strafrechtelijk onderzoek naar de intellectuele dader heeft ingesteld:

“Deze katvanger is dus op een gegeven moment gearresteerd door de politie, is verhoord op het politiebureau, zij heeft daarbij de identiteit van de fraudeur aangegeven, [naam], en de politie is vervolgens niet achter deze [naam] aangegaan. Dat is heel erg jammer, want als deze jongen was opgepakt, verhoord, danwel als er een procedure tegen hem was begonnen, dan hadden we niet deze jonge mevrouw gehad die ja, eigenlijk moreel haast niet toerekeningsvatbaar is voor de ernst van dit soort dingen. Dan hadden we de echte dader gehad, want die zijn er natuurlijk uiteindelijk met tienduizenden euro’s vandoor gegaan.”

Schulden begunstigde rekeninghouder gesaneerd (geen geld terug)

Wanneer sprake is van schuldenproblematiek bij de begunstigde rekeninghouder, is het mogelijk dat deze zich beroept op de wettelijke schuldsaneringsregeling (Wsnp). De Wsnp biedt personen die in een problematische schuldensituatie verkeren de mogelijkheid om schuldenvrij te worden. Na een periode waarin de schuldenaar (de begunstigde rekeninghouder) naar capaciteit en onder voorwaarden zoveel mogelijk schulden heeft afbetaald, zijn overgebleven schulden niet meer opeisbaar. Betrokken schuldhelpverleners beoordelen of de vordering van het slachtoffer al dan niet meegenomen moet worden in de Wsnp-aanvraag. Zijn zij van mening dat dat niet moet gebeuren dan zal getracht worden een betalingsregeling overeen te komen. Wordt de vordering wel geschikt geacht voor de Wsnp-aanvraag, kan via de civiele rechtsvertegenwoordiger aan het slachtoffer worden gevraagd of deze akkoord gaat met betaling van slechts een gedeelte van het verschuldigde bedrag (ook wel voorstel tot betaling van een gedeelte van de vordering tegen finale kwijting genoemd). Accepteert het slachtoffer dit voorstel niet, dan wordt bij de rechter een dwangakkoord aangevraagd. Hiermee kan het slachtoffer worden gedwongen in te stemmen met de schuldregeling. Wanneer de rechter het dwangakkoord afwijst, zal de begunstigde

rekeninghouder alsnog moeten betalen. Bij een toewijzing door de rechter komen de schulden ten aanzien van het slachtoffer (geheel of gedeeltelijk) te vervallen (Van Leuken & Van 't Hoff-de Goede, 2024).

Van het laatstgenoemde was in dit onderzoek één keer sprake. Tussen R40 en de bewindvoerder van de begunstigde rekeninghouder was een betalingsregeling getroffen waarbij een klein bedrag per maand werd afbetaald. Op het moment dat de begunstigde rekeninghouder zo'n 3 procent van het totaalbedrag aan de gerechtsdeurwaardersorganisatie had terugbetaald, meldde zich een schuldhulpverlener. De begunstigde rekeninghouder is met toepassing van de hardheidsclausule¹² toegelaten tot de schuldsaneringsregeling. R40: *“Dus dat zou betekenen dat hij binnenkort van z'n schulden af was, waaronder mijn geld.”* Namens de respondent diende de gerechtsdeurwaardersorganisatie vervolgens een verzoek tot beëindiging schuldsanering in bij de rechtbank met de motivatie dat de vordering zich niet leent voor schuldsanering. De respondent was ook bij de zitting aanwezig en kreeg de kans om haar motivatie hier toe te lichten.

“Dat heb ik nog steeds, dat ik denk ‘oké, jij hebt schulden’, en ik weet natuurlijk niet waar die andere schulden uit bestaan, maar in ieder geval [categorie €3001-5000] euro van die schulden zijn ontstaan doordat jij een misdrijf hebt gepleegd. Hoe kan het toch in vredesnaam zo zijn dat dat wordt kwijtgescholden?”

Het verzoek werd op grond van de eerdergenoemde hardheidsclausule echter geweigerd. De respondent geeft aan dat zij nu slechts nog de hoop heeft dat zij via het strafrecht de schade op de begunstigde rekeninghouder kan verhalen. *“Dus dat was de hele crux, want ja, dus ook de schuld die hij aan mij heeft, ja, er valt dus nu via de incassoprocedure niets meer bij hem te halen. Nee. Dat is kwijtgescholden nu omdat de periode afgerond is.”* Bovendien vertelt zij over haar ervaringen op de zitting inzake het verzoek tot beëindiging van de schuldsanering:

“Dat vond ik ook wel heftig, want toen heb ik dus die geldezel echt lijfelijk gezien. [...] Toen ik hem daar zag zitten, ja, ik was wel even eh... ik zat wel even te shaken. Ik vond dat heel eng, ook. [...] Ik ging bewust aan de kant zitten, en naast mij zat dan die jurist, en hij was daar met een advocaat, [en] een bewindvoerder of zo. Volgens mij had hij drie¹³ mensen bij zich, dus dat vond ik ook wel een beetje intimiderend.”

Geld terug na buitengerechtelijke fase

In acht procedures hebben respondenten het geld na een buitengerechtelijk traject teruggekregen (Tabel 5). In zeven gevallen kregen de respondenten het volledige schadebedrag terug. Bij de achtste respondent (R15) was er tijdens de fraude sprake van twee betaalopdrachten die naar verschillende rekeninghouders gingen. Zij kreeg in één procedure de helft van het verloren bedrag terug, de andere procedure was tijdens het interview nog niet afgerond (zie 'buitengerechtelijke fase loopt nog'). Naast het schadebedrag werden

¹² 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.'

¹³ Uit het vonnis blijkt dat R40 hiermee doelt op de advocaat, beschermingsbewindvoerder en Wsnp-bewindvoerder van de begunstigde rekeninghouder.

in de meeste gevallen ook de buitengerechtelijke incassokosten en kosten die zijn gemaakt voor activiteiten rondom het vaststellen van de schade en aansprakelijkheid (zowel door het slachtoffer, waaronder het doen van aangifte, als door de gerechtsdeurwaardersorganisatie, zoals het opstellen van een dossier) teruggevorderd. Bij twee respondenten werd hierover onderhandeld met de begunstigde rekeninghouder, waarna in de procedure van R13 alleen het schadebedrag en de kosten van de gerechtsdeurwaardersorganisatie werden betaald en de gerechtsdeurwaardersorganisatie in de procedure van R19 ook een deel van de door hen gemaakte kosten schrapte. Uit een uitspraak van R13 blijkt dat hij het vooral belangrijk vond dat de gerechtsdeurwaardersorganisatie er ook iets aan verdiende:

“Het maakte mij op zich niet zo heel veel uit, zolang hun kosten maar gedekt waren. Als ik eerst een factuur zie van ruim 200 euro en daar blijft uiteindelijk [zo’n] 80 van over, ja, dan vraag ik me af ‘zijn jullie kosten wel gedekt?’ Daar moet de kachel ook draaien, dus dat moet ook betaald worden. Ik zei ‘als jij denkt, dit is het maximaal haalbare’, want ik weet ook, van een kale kip kun je niet plukken. ‘Dan moet je dat doen. Maar als jij denkt ‘er is meer’, dan mag je van mij doorgaan.”

Een andere respondent (R34) koos er zonder overleg met de begunstigde rekeninghouder voor slechts het schadebedrag terug te vorderen: *“Het was mij gewoon voldoende om mijn geld terug te krijgen. Ik wilde daar zelf geen winst op maken want ja, dat was niet de bedoeling. [...] Ik heb daar wel wat werk mee gehad maar dat moet geen financiële kant hebben.”* Daarnaast werden volgens het slachtoffer in deze procedure geen deurwaarderskosten verhaald op de begunstigde rekeninghouder. Volgens de respondent komt dit doordat het bedrag binnen een afzienbaar termijn werd terugbetaald. De respondent geeft aan het lastig te hebben gevonden dat de gerechtsdeurwaardersorganisatie in dit geval geen geld voor de gemaakte uren kreeg.

Verder blijkt dat tijdens de onderhandelingen ook een voorstel tot betaling van een gedeelte van het verschuldigde bedrag kan worden gedaan. Eén respondent ontving gedurende de buitengerechtelijke procedure een bod van de begunstigde rekeninghouder (welke de helft van de verloren schade betrof), maar wees dit bod af. Hier ging de volgende overweging aan vooraf:

“Ja, dan zit je daarover te twijfelen van ‘zal ik dat nou maar nemen, dan is het klaar.’ [...] Ik dacht als ze nou [3/4 van de categorie €3001-5000 schade] hadden geboden, dan had ik het gedaan. Maar ik vond dit toch te weinig en nou ja, ik wilde de gok wagen of we meer terug konden krijgen.” (R30)

Daarnaast valt op dat in vier procedures het bedrag niet in één keer werd terugbetaald. In deze gevallen werd een betalingsregeling getroffen waarin werd afgesproken welk bedrag er naar de gerechtsdeurwaardersorganisatie overgemaakt zou worden en wanneer (bijvoorbeeld maandelijks of in twee delen). In de procedure van R19 werd bijvoorbeeld in twee keer terugbetaald: *“Het was een meisje, zwak-sociaal, het was een geldezel, de moeder voelde zich verantwoordelijk en zei van ‘ik wil het geld teruggeven, niet geheel, dat lukt mij niet, maar in twee delen.’”* De respondenten benoemen dat zij het geld pas ontvingen op het moment dat het gehele bedrag aan de gerechtsdeurwaardersorganisatie was terugbetaald en er dus geen restschuld meer was. In de vier procedures waarin het gevorderde bedrag in zijn geheel werd terugbetaald, ontvingen de respondenten het bedrag binnen enkele (maximaal zes) weken.

Geld terug na gerechtelijke fase

In vier procedures ontvingen de respondenten het volledige bedrag terug na een gerechtelijke procedure (Tabel 5). De respondenten wijzen erop dat het bedrag dat de begunstigde rekeninghouder uiteindelijk moest betalen, veel hoger was dan het schadebedrag dat zij door de fraude zijn verloren. Naast het schadebedrag, de incassokosten en de kosten voor het vaststellen van de schade en aansprakelijkheid werden in de gerechtelijke procedures namelijk ook proceskosten en het door de respondenten betaalde voorschot (voor griffierecht) teruggevorderd.

Een van de respondenten verwacht dat de begunstigde rekeninghouder geschrokken zal zijn van het bedrag dat uiteindelijk terugbetaald moest worden: *“Wat ik aan hem betaald heb, is daar slechts een fractie van. Het was [minder dan 100] schade en de eindafrekening van [deurwaarder] was iets van bijna 800 euro. Dus het is bijna vertienvoudigd voor hem.”* Eenzelfde vermenigvuldiging noemt R14: *“Dus die vordering van [categorie €1-50] euro is ongeveer 300, 400 euro geworden voor hem... Ja! Dat is tien keer zo veel.”* In de procedure van R14 werd loonbeslag gelegd. Hij kijkt hier als volgt op terug:

“Dat vind ik heel vervelend voor hem, maar dan denk ik, het is niet de eerste... het gerechtelijke vonnis is echt de aller, aller, allerlaatste stap. Er zijn daarvoor zoveel communicatiemomenten geweest. Je kan zelf contact opnemen, van ‘wat is dit?’ kunnen we een betalingsregeling treffen? Dat hoeft niet zo ver te komen.”

Daarnaast kwam het in één geval voor dat de begunstigde rekeninghouder het bedrag eigenlijk gedurende het minnelijke proces al terug overmaakte, maar de respondent dit terugboekte omdat hij het niet vertrouwde. Voor hem was niet duidelijk waar dit geld vandaan kwam en door wie het werd overgemaakt. Uiteindelijk mondde deze zaak toch uit in een gerechtelijk proces. De respondent (R41) zegt hierover: *“Het had veel sneller afgerond kunnen wezen want [...] als hij iets duidelijker was geweest [...], en erbij had gezet ‘restitutie [product]’; dan was het na een half jaar al afgerond geweest, wat mij betreft.”*

3.2.2 Aansluiting civielrechtelijke procedure bij verwachtingen

In paragraaf 3.2.1 is beschreven hoe de verschillende fasen van de civielrechtelijke procedure door de respondenten wordt ervaren. Hierbij is ook beschreven in hoeverre deze ervaringen aansloten bij de verwachtingen die de respondenten op voorhand van de procedure hadden. In deze paragraaf komt de aansluiting op de verwachtingen van de duur en het resultaat aan de orde.

Aansluiting duur procedure bij verwachtingen

Er zijn zeven respondenten die aangeven dat de duur van de procedure aansloot op hun verwachtingen. Een van hen (R35) zegt bijvoorbeeld: *“Dit zijn altijd lange trajecten. Dat was mijn verwachting, want ik weet hoe grote druk er op de rechtbanken en het OM liggen. Zo iets kost gewoon tijd om op te bouwen en door te zetten.”* Eén respondent (R34) benoemt dat de procedure sneller was afgerond dan verwacht, waar elf respondenten de procedure juist langer vonden duren dan zij hadden verwacht. Eén van hen (R18) geeft aan dat zij dat wel jammer vindt, maar uit haar uitspraak blijkt dat zij ook de werkzaamheden van Marktplaats en de bank in de duur meeneemt. In ieder geval drie respondenten (R13, R41, R45) lijken de lange duur niet als probleem te hebben ervaren. Zij geven alle drie aan dat dat mede kwam omdat zij het geld kunnen missen. Zo zegt R13:

“Dat weet je, dat zijn procedures die je moet volgen. Dus ja, dat calculeer ik wel in, hoor. En ik eet er niet meer of minder om. Als je ervan afhankelijk bent, dan snap ik dat je dat liever sneller wilt hebben, maar voor ons, nee, joh, prima.”

R45 stelt zelfs dat het misschien wel goed was dat de procedure wat langer duurde:

“Omdat nu zeg maar een beetje al die zure gevoelens en zo die zijn wel zo’n beetje weg. [...] In de eerste weken wil je vooral een beetje gerechtigheid, maar dan zit het meer tegen wraak aan, en nu is het zo van ‘oké, fijn dat het duidelijk is, afgesloten is.’”

Aansluiting resultaat bij verwachtingen

Negen respondenten benoemen dat het resultaat van de procedure niet overeenkomt met hun verwachtingen. Drie van hen (R10, R40 en R43) geven aan dat het resultaat tegenviel. Zij hadden verwacht dat zij het geld terug zouden krijgen, maar dit bleek niet het geval. R10 had tevergeefs vertrouwen in een goede afloop en zegt hierover: *“Zeker omdat ik van tevoren al wist dat het mensen waren die meerdere opleidings-praktijken hebben toegepast bij mensen. Dan wordt de verwachting alleen maar groter, dat je hoopt dat ze erachter komen wie dat zijn en hen kunnen pakken.”* En ook R43: *“Ik had gedacht dat ik mijn geld zou krijgen. En eh, ik [sta] duidelijk helemaal achteraan, laat ik het zo zeggen. Eerst moet alles betaald zijn en dan kom ik pas aan de beurt.”*

De overige zes respondenten vonden het resultaat juist meevallen. Vier van hen hadden niet verwacht het geld terug te krijgen, waaronder R15:

“Ik ben echt verrast dat het geld terug is gekomen, daar ben ik echt enorm door verrast. [...] dus dat vind ik dan wel weer fascinerend dat iemand dat dan toch weer doet. Eerst geld ergens vandaan haalt en het vervolgens allemaal weer terug gaat storten.”

R20 had naar eigen zeggen niet verwacht dat ze de ontvanger van het geld zouden vinden en R29 zegt dat de gerechtsdeurwaardersorganisatie ‘meer dan voldaan’ heeft aan zijn verwachtingen omdat ze ‘deden wat ze konden.’

3.2.3 Mate van tevredenheid over de civielrechtelijke procedure

Aan de respondenten is gevraagd of zij tevreden of ontevreden zijn over de civielrechtelijke procedure en wat heeft gezorgd voor deze (on)tevredenheid. Vrijwel alle, namelijk 43, respondenten geven aan (zeer) tevreden te zijn over de civielrechtelijke procedure. Zij blijken tevreden over het resultaat (R2, R14, R30, R34, R44), de werkwijze (R36, R40, R42) en betrokkenheid van de gerechtsdeurwaardersorganisatie (R1, R2, R32, R36). Vier respondenten hebben het gevoel dat de tijd voor hen werd genomen (R3, R5, R22 en R40) en drie anderen geven aan dat zij zich serieus genomen voelden (R29, R37, R42). Respondenten vinden het daarnaast fijn dat de procedure kosteloos wordt aangeboden (R21, R26, R28, R34) en aan de kant van het slachtoffer weinig moeite kost (R8, R42). Ook spreken respondenten tevredenheid uit over de wijze van communiceren (R6, R10, R15, R17, R21, R28, R31, R39) of meer specifiek de snelle communicatie (R2, R22, R24, R25, R30, R36, R40, R42), een goede bereikbaarheid (R4, R5), duidelijke

berichtgeving (R3, R22, R41, R45) en de persoonlijke benadering (R5, R11, R36, R39, R40, R41). Enkele respondenten hebben het gevoel dat zij een unieke behandeling krijgen:

“Ik heb natuurlijk persoonlijk contact met [deurwaarder] gehad. Dus dat is misschien niet helemaal eerlijk tegenover andere klanten, maar ja, in mijn geval ben ik daar natuurlijk tevreden over. Want bij elke relevante update kwam [medewerker] naar voren.” (R36)

Respondenten bij wie (een van) de procedure(s) (nog) niet (geheel) op een succes uitliep, geven aan dat zij het prettig vinden dat niet onterecht hoge verwachtingen worden geschept (R6, R29) en dat zij het gevoel hebben dat de gerechtsdeurwaardersorganisatie doet wat binnen de mogelijkheden ligt (R10, R12, R21, R24, R38). Zo zegt R38: *“Ik heb niet het gevoel gehad dat ze meer hadden kunnen doen. [...] Voor mijn gevoel probeerden ze steeds nieuwe ingangen. [...] Dus niets verwijtbaars, nee.”*

Er is één respondent (R43) die aangeeft ‘niet geheel tevreden’ te zijn. Met de procedure is volgens hem niet veel mis, maar hij een aantal randzaken nogal ‘klungelig.’ Zo was de gerechtsdeurwaardersorganisatie volgens hem onvoldoende bereikbaar en kon hij op een gegeven moment niet inloggen in het online dossier. Ook had de respondent, zoals eerder beschreven, niet verwacht dat er loonbeslag gelegd zou worden, dat het totale bedrag dat bij de begunstigde rekeninghouder wordt gevorderd in vergelijking met het bedrag dat hij middels de fraude is verloren zoveel hoger zou worden noch dat hij het geld niet meteen terug zou krijgen maar moest wachten tot het gehele bedrag aan de gerechtsdeurwaardersorganisatie is terugbetaald. Voorts antwoordt één respondent (R8) ‘een beetje gemengd’ op de vraag of hij al dan niet tevreden is over de procedure. *“Ik ben natuurlijk tevreden met het resultaat, dat ik mijn geld terug heb. Maar over de hele gang van zaken, daar heb ik wel mijn vragen over.”*

Diverse respondenten hebben verbeterpunten aangedragen. Deze hebben ten eerste betrekking op de lange duur van de procedure (R8, R17, R30, R20). Ten tweede zijn er respondenten die vonden dat ze lange periodes niet goed op de hoogte werden gehouden (R1, R8, R42, R43), de voortgang beter bijgehouden moet worden in het online dossier (R4) of ervaren veel problemen met het inloggen in het online dossier (R8, R42). Zo zegt R8: *“Dan moest er weer een speciale accountmanager mijn user-id gaan aanmaken c.q. resetten, voorzien van een nieuw wachtwoord. Maar dat lukte voor geen meter.”* Respondenten R1 en R23 geven aan dat een online dossier voor hen niet goed werkt. R36 is ook van mening dat de online updates niet goed doorkwamen, maar het persoonlijk contact met de gerechtsdeurwaardersorganisatie zorgde ervoor dat dat niet als probleem werd ervaren. Tot slot benoemt R45 dat hij geen duidelijk aanspreekpunt had en hij een verzoek tot het betalen van extra kosten als onduidelijk heeft ervaren. Waarschijnlijk doet de respondent hiermee op de kosten voor griffierecht die slachtoffers in een civielrechtelijke procedure worden geacht om te betalen om de procedure voort te kunnen zetten. De respondent zegt hierover:

“Ik dacht van als ik nu betaal, dan komt er niks uit en dan willen ze misschien over een half jaar weer een paar tientjes om het door te zetten. En dan, als je alles bij elkaar optelt, dan ben je met die hele fraude meer geld kwijt. Dus daar[van dacht ik], ‘ik had al weinig verwachtingen, die verwachtingen zijn waargemaakt, dus dan ga ik er niet nog meer geld insteken.’”

Negen respondenten benoemen expliciet dat zij, mochten zij in de toekomst opnieuw slachtoffer worden van online fraude, nogmaals van de civielrechtelijke procedure gebruik zouden maken. Een uitspraak van R41 toont dit bijvoorbeeld aan: *“Ik heb wel zoiets als me dat weer overkomt en vooral als het bedrag natuurlijk veel groter is, dan zou ik dat altijd op dezelfde manier weer doen. Aangifte doen en hopen dat je in zo’n traject terecht komt.”* Twee anderen (R29, R40) benoemen dat zij de procedure zeker zouden aanraden aan anderen. Er is slechts één respondent die aangeeft dat hij hierover twijfelt. Toen aan hem werd gevraagd of hij in het vervolg nogmaals aan de procedure zou deelnemen, zei hij (R43): *“Ja, nu ik dit weet, weet ik het niet. Voor zo’n bedrag, als ik dan zie wat het eindbedrag is [...] eh, nee, dat eh, daar zou ik nog eens goed over nadenken, denk ik.”*

3.2.4 Wat levert de civielrechtelijke procedure slachtoffers (nog meer) op

Aan de respondenten is daarnaast gevraagd wat de (al dan niet afgeronde) civielrechtelijke procedure hen – behalve op financieel gebied – (tot nu toe) heeft opgeleverd. Daarnaast is aan de respondenten die via de pilot DA van de politie op de civielrechtelijke procedure zijn geweest, gevraagd in hoeverre het proces invloed had op hun vertrouwen in de politie en de overheid.

Resultaat anders dan financiële genoegdoening

Op de vraag wat de civielrechtelijke procedure respondenten (tot nu toe) opleverde, antwoordden zij het vaakst (N=9) dat zij zich gehoord of gesteund voelden en/of dat zij het prettig vonden dat de gerechtsdeurwaardersorganisatie hen serieus nam, waar andere partijen dat niet altijd deden. Zo zegt R29: *“Zij zijn de enige partij die het probleem echt super serieus nemen, ja, dat heeft het zeker opgeleverd.”* Twee andere respondenten zetten deze ervaring af tegen eerdere ervaringen met de bank en de politie:

“In het begin word je behoorlijk naar beneden geslagen, dat niemand iets voor je wil doen. Tenminste, de politie niet, de bank niet. Terwijl het pas gebeurd is. Dat vond ik best wel heftig, dat ze zo achteloos zeiden van ‘ah, dat gebeurt zo veel, daar kunnen wij niets aan doen.’ En het gevoel van [deurwaarder] van ‘wij helpen je’ [...], dat was heel prettig, dat mensen het serieus nemen dat het heel naar is als je dit overkomt.” (R1)

“Het heeft er vooral voor gezorgd dat je een soort klankbord hebt en dat je je serieus genomen voelt door een partij die je heel graag wil helpen. Ook omdat je zeg maar door de politie eigenlijk de deur wordt gewezen en dat het bij de bank ook heel lang heeft geduurd. Dan is het gewoon wel heel fijn dat [deurwaarder] in deze heel standvastig was.” (R37)

In lijn met het bovenstaande noemen vier respondenten dat het een prettige gedachte is dat er een organisatie is of mensen zijn die zich voor dit soort problemen inzet(ten). Een van de respondenten (R9) omschrijft dit als ‘verenigbare strijdbaarheid’: *“Dat er meer mensen strijden voor hetzelfde doel.”*

Een ander deel van de respondenten (N=8) zegt dat de procedure hen vooral kennis en/of ervaring heeft opgeleverd. Zo zeggen zij: *“Alleen de ervaring, hè, dat het een langdurig proces is, maar anderzijds dat de aanhouder wint” (R8)* en *“Wijsheid, in een hoop dingen. Waar we eigenlijk niet van wisten, wat de mogelijkheden waren van zoiets, waar je niet aan denkt als je dat niet overkomen is” (R32)*. Een zoon van een slachtoffer (R35) legt uit dat hij wel al bekend was met vriend-in-nood-fraude (de fraudevorm waar

zijn vader slachtoffer van werd), maar dat hij door de procedure heeft geleerd dat – en op welke manier – hiervoor geldezels worden ingezet. *“Dat is wat we ervan hebben geleerd. Het bestaat dus echt, er zijn dus echt gewoon mensen die ja, over lijken gaan, eigenlijk”,* aldus (R35).

Er zijn verder vijf respondenten die benoemen dat de procedure hen ‘hoop heeft gegeven’ en vier respondenten die aangeven dat de procedure bijdroeg aan een gevoel van vertrouwen, geruststelling of zekerheid. Dat komt bijvoorbeeld doordat zij het gevoel kregen dat ‘het niet stilstaat’ (R5, R25) en ‘er mogelijkheden zijn om terug te slaan’ (R14). Het laatste wordt ook uitgesproken door andere respondenten. Zo zegt R17 wanneer hem wordt gevraagd wat de procedure hem heeft opgeleverd: *“Nou ja, dat [andere] mensen zeggen van ‘laat maar zitten, ik doe er niks aan’, ik vind dat die geen gelijk hebben.”*

Wat de civielrechtelijke procedure voor vijf respondenten verder opleverde, was een gevoel van gerechtigheid en/of rechtvaardigheid (R30, R31 en R40) of van ‘overwinning’ (R2, R19).

Vier respondenten vermoeden dat de procedure er aan heeft bijgedragen dat de ontvangers van het geld zich in de toekomst van online fraude zal weerhouden. Zo zegt R14: *“Ik denk dat deze persoon wel een keer gaat nadenken voordat hij het nog een keer doet, want die denkt ‘shit, ik kan hierop gepakt worden.’ Ja, dat denk ik wel.”* Eén andere respondent is het hier echter niet mee eens:

“Het is een druppel op een gloeiende plaat. Dit is er misschien eentje die dan nu stopt, maar dat weet je niet eens zeker. Voor hetzelfde geld calculeren dat soort mensen dat wel in, van ‘joh, een keer in de zoveel tijd krijg ik een brief, dat betaal ik en klaar.” (R13)

Daarnaast benoemt één van de vier respondenten (R2) ook dat dit eigenlijk alleen opgaat voor de ontvanger van het geld, in haar geval de geldezel, en dus niet voor de daadwerkelijke fraudeur. Zo zegt zij: *“Het heeft eigenlijk niets opgeleverd [tegen] de oplichter zelf.”*

De procedure heeft bij vier respondenten bijgedragen aan de wens om anderen te kunnen informeren en/of adviseren over de civielrechtelijke procedure. R11 heeft meerdere slachtoffers op het bestaan van de procedure gewezen en noemt zichzelf in deze ‘het baken.’ Ook R20 zegt: *“[Het heeft mij opgeleverd] dat je tegen een ander kunt zeggen ‘dat en dat is er, doe het nou! Hou vol, doe het.’ Dat ben je eigenlijk verplicht.”* Er zijn ook twee respondenten (R12, R19) die het gevoel hebben dat zij middels de procedure – in samenwerking met de gerechtsdeurwaardersorganisatie – konden bijdragen aan een verandering op hoger niveau, bijvoorbeeld bij financiële instellingen. Zo zouden gesprekken met banken ertoe hebben geleid dat inmiddels op websites beter over de civielrechtelijke procedure wordt geïnformeerd.

Verder heeft een aantal respondenten omschreven dat de procedure ze ook nog iets anders heeft opgeleverd. De procedure gaf een respondent het gevoel ‘niet de enige te zijn’ (R38). De respondent licht dit verder toe: *“Het was voor mij een onbekend iets, het hele fraudeverhaal. Ik heb wel gemerkt dat het veel groter is, dat er onderzoek naar wordt gedaan, dat er aan allerlei kanten aan wordt gewerkt, dus dat heeft het mij opgeleverd. Dat ik denk ‘jeetje, ik ben echt niet de enige.”* Een andere respondent (R42) benoemt dat de procedure in zijn geval bijdroeg aan het verwerken van de gebeurtenis. Hij kon het hierdoor beter ‘een plekje geven.’

Er zijn tot slot zes respondenten die op deze vraag antwoordden dat de procedure hen niets (of niets dan financiële genoegdoening) heeft opgeleverd.

Vertrouwen in politie en overheid

In totaal zijn vijf respondenten als slachtoffers van aankoopfraude via de pilot Directe Aansprakelijkheid (DA) van de politie op de civielrechtelijke procedure geweest. Aan hen is gevraagd in hoeverre deze doorverwijzing en het civielrechtelijke proces invloed had op hun vertrouwen in de politie en de overheid. Vier van de respondenten (R41, R42, R43, R45) geven aan dat zij op voorhand vertrouwen hadden in de politie, maar dat zij desondanks niet hadden verwacht dat de politie iets voor hen kon betekenen met betrekking tot de aankoopfraude. Zij geven aan te begrijpen dat de politie niet voldoende capaciteit heeft om alle zaken op te pakken en vinden het logisch dat zaken met een lager schadebedrag op de plank blijven liggen. Zij deden aangifte 'voor de cijfers' en 'in de hoop dat er toch iets uitkwam' (R45) of omdat 'niet geschoten is altijd mis' (R41 en R43).

Drie van hen geven aan dat hun vertrouwen in de politie onveranderd is gebleven na de doorverwijzing en civielrechtelijke procedure. De vierde respondent (R45) zegt dat zijn vertrouwen door de pilot is verbeterd, maar denkt dat zijn verwachtingen onveranderd zijn: *"Ik weet niet of ik zeg maar in het vervolg een aanname zou doen dat het weer op deze manier zou gaan dus ik denk dat ik er met dezelfde verwachtingen in zou gaan."* Wel geeft hij aan dat hij over de doorverwijzing positief verrast was:

"Sowieso dat er zeg maar nog iets uitkwam, dat er opvolging was, ja, daar was ik wel positief verrast over. Ook daarbij [...] het kost mij maar weinig moeite, relatief, en met een klein beetje geluk moet degene die het gedaan heeft financieel lijden of in ieder geval boetedoen. Dat idee hielp wel. Ja en gewoon dat je zelf [...] weer iets kan doen, acties kan ondernemen om nou ja, het klinkt zo cliché maar om gerechtigheid te halen voor wat je is aangedaan, zeg maar." (R45)

Een van de respondenten (R43) stelt dat hij het gebrek aan capaciteit bij de politie eerder aan de politiek wijt: *"Mijn vertrouwen in de politie is bovenmatig groot. Ik begrijp niet hoe die mensen dat volhouden. Mijn vertrouwen in de politiek is daardoor tot het nulpunt gedaald."* Een andere respondent (R42) zegt dat vooral zijn gevoel in de rechtsstaat een knauw heeft gekregen. *"Er is weinig gerechtigheid in deze wereld momenteel. Daar heeft het absoluut aan bijgedragen, dat dat gevoel groter is geworden."* Over de politie is hij 'niet minder gestemd', maar hij is van mening dat criminelen beter beschermd worden dan slachtoffers en dat ervaart hij als frustrerend en onrechtvaardig.

De vijfde respondent (R44) zegt dat de doorverwijzing niet heeft bijgedragen aan zijn vertrouwen in de politie omdat deze organisatie volgens hem los staat van de gerechtsdeurwaarders-organisatie. *"Het is mooi dat ze ermee samenwerken, al denk ik wel dat er misschien iets meer gedaan kan worden aan online fraude."* Het is volgens R44 te makkelijk om fraude te plegen en 'ermee weg te komen.' Hij vervolgt: *"Dus het feit dat er dan geen prioriteit aan online aangiften worden gesteld, in zo'n digitaliserende wereld, ja, dat vind ik dan toch een beetje dubbel. Van ja, waarom niet?"*

De overige veertig respondenten maakten zoals gezegd geen deel uit van de DA-pilot. Aan hen is gevraagd naar hun mening over de wijze waarop zij zijn geholpen door de politie, het vertrouwen in de politie op voorhand en gedurende de civielrechtelijke procedure. Vijftien respondenten benoemen dat zij op voorhand vertrouwen hadden in de politie en/of dat zij verwachtten dat de politie iets voor hen kon betekenen. Respondent R2 verwachtte bijvoorbeeld dat de politie actief met haar zaak aan de slag zou gaan omdat zij te horen kreeg dat het bankrekeningnummer van de begunstigde rekeninghouder ten minste vier waarschuwingmeldingen opleverde. Een andere respondent (R10) vindt dat de politie in deze 'tijd van digitaliteit' alle online fraudezaken moet oppakken: *"Ik ben van mening dat het niet uitmaakt of*

ik nou 10 euro kwijt ben of 10.000 euro [...], dat de politie dat gewoon moet oppakken. Dat is hun werk, zo zie ik dat.” Eenzelfde verwachting had R19, welke hij baseerde op een uitspraak van toenmalig Minister Grapperhaus: *“Omdat Grapperhaus waarschijnlijk naar aanleiding van die zwart geld-fraude ook heeft gezegd van ‘hé, dit moet ook gewoon opgepakt worden.”* Volgens de partner van R29 speelde in hun verwachting mede een rol dat zij de fraude snel bij de politie gemeld hadden.

Zestien respondenten stellen echter dat zij op voorhand geen vertrouwen in de politie hadden en/of niet verwacht hadden dat de politie de zaak zou oppakken. Zo zegt R8: *“Je weet van tevoren eigenlijk al, dat noemen ze kleine criminaliteit en dat wordt een beetje ondergesneeuwd. [...] Pas als ze voldoende zaken hebben over dezelfde persoon, dan gaan ze er natuurlijk achteraan.”* Hetzelfde geldt voor R24:

“Je weet hoe dat gaat in Nederland. Daar heb ik helemaal geen hoop op. [...] Als er wat gestolen wordt, mag je blij zijn als er online aangifte gedaan kan worden, maar je krijgt gelijk een reactie van ‘we nemen het niet in behandeling.’”

Drie respondenten (R16, R18, R31) benoemen expliciet dat hun vertrouwen in de politie is gedaald door de wijze waarop met hun zaak is omgegaan. R16: *“Nee, het is wel klaar. [...] De politie daar hoef je niet echt op te rekenen.”* Deze respondent geeft aan dat hij in de toekomst geen aangifte meer zou doen. Een andere respondent (R10) twijfelt hier ook over: *“Ik weet niet of ik nog eens aangifte zou doen, omdat ik toch denk ‘er gebeurt toch niks mee.’ Het kost mij uren van mijn tijd en ze doen er niks mee.”* Voor zowel R16 als R18 speelde een rol dat zij het gevoel hadden dat er voldoende informatie en/of bewijs was om wel iets met de zaak te (kunnen) doen. Het laatste wordt ook genoemd door R13, R21 en R26.

De reactie van de politie wordt door respondenten ervaren als ‘vervelend’ (R6, R33), ‘frustrerend’ (R12), ‘onbevredigend’ (R19), ‘teleurstellend’ (R22, R27, R31), ‘triest’ (R29), ‘raar’ (R34) of ‘onbegrijpelijk’ (R35). Wat bijvoorbeeld door R12 frustrerend en R34 raar wordt gevonden, is dat het te makkelijk is om ongestraft te frauderen. R12:

“Het is een beetje frustrerend omdat oplichters daar natuurlijk gebruik van maken ook. Dat – zolang ze niet al te veel activiteiten ontplooiën, het niet al te groot wordt – dan doet [...] niemand wat en blijft het altijd een beetje onder het maaiveld, hè.”

De reactie van de politie wordt door R35 onbegrijpelijk gevonden omdat de daadwerkelijke dader niet wordt opgepakt, terwijl ‘naam en rugnummer bekend zijn’, een ervaring die door R40 wordt gedeeld. Desondanks geeft een groot deel van de respondenten aan te begrijpen dat de politie druk is en/of onvoldoende capaciteit heeft om dit soort zaken op te pakken. Een van hen (R21) neemt het dan ook de politie niet kwalijk: *“Ik begrijp het. Die jongens en meiden doen ook hun best. Ik baal er wel van, natuurlijk, maar ik begrijp het. Ze zijn met handen gebonden. [...] Dus ik neem het de politie niet kwalijk.”*

Tot slot is er één respondent (R7) die benoemt dat zijn vertrouwen in de politie is toegenomen: *“Zeker, je bent niet helemaal kansloos. Dat is mijn ervaring.”* Daarnaast heeft de politie in twee gevallen de aangifte thuis opgenomen, hetgeen door deze respondenten (R23, R35) als prettig werd ervaren. R35 was hierover ‘positief verbaasd.’ Tot slot noemen twee respondenten (R39, R40) dat zij, ondanks dat de politie niets voor hen kon betekenen, het prettig vonden dat de politie begripvol reageerde en de tijd voor hen nam.

4. Conclusie

In het huidige onderzoek wordt middels interviews met slachtoffers van online fraude die een civielrechtelijke procedure zijn gestart (N=45) inzicht gegeven in de wijze waarop slachtoffers de civielrechtelijke afdoening van online fraude ervaren. Hiervoor wordt antwoord gegeven op een aantal deelvragen.

Motivaties voor het opstarten van de procedure

In de eerste plaats is onderzocht welke motivatie(s) slachtoffers hebben voor het opstarten van een civielrechtelijke procedure (deelvraag a). Huidig onderzoek liet zien dat de respondenten hiervoor verschillende motivaties hadden. Veruit de meest genoemde beweegreden voor het opstarten van een civielrechtelijke procedure is de wens om middels de procedure de financiële schade terug te krijgen. Er waren ook respondenten die zeiden dat het terugkrijgen van het geld hen motiveerde om de procedure op te starten, maar dat dit voor hen niet de meest belangrijke reden was. Anderen benoemden dat het terugkrijgen van het geld voor hen géén motivatie vormde voor het opstarten van de procedure. De overige respondenten spraken niet expliciet over het terugkrijgen van het geld als motivatie.

Andere motivaties voor het opstarten van een civielrechtelijke procedure waren het afschrikken van (potentiële) dader(s) en het straffen en/of laten boeten van de dader(s). Respondenten hoopten dat daders gestraft zouden worden doordat zij middels de procedure het verschuldigde bedrag terug zouden moeten betalen of niet met het feit weg kunnen komen. Het ‘pakken’ van de daders of hen niet met het feit te laten weggkomen, vormde voor sommige respondenten op zichzelf een motivatie om de procedure te starten. Er waren bovendien respondenten die hoopten dat daders gestraft zouden worden doordat de procedure zou bijdragen aan een verhoogd aantal meldingen bij en/of geïntensiveerde aanpak door de politie. Ook zijn respondenten de procedure gestart vanuit een behoefte aan gerechtigheid of rechtvaardigheid, vanwege de behoefte er (tenminste) iets aan te kunnen doen of er alles aan te willen hebben gedaan. Respondenten meldden zich ook aan uit nieuwsgierigheid, uit principe, met als doel anderen te kunnen helpen en/of informeren of een signaal aan een andere organisatie af te geven. Tot slot speelde voor sommigen een rol dat zij genoegdoening hoopten te bereiken, hetgeen voor hen een verschillende betekenis had. Genoegdoening kan volgens hen bijvoorbeeld worden verkregen door het terugkrijgen van het geld, het pakken van de dader(s), het behalen van gerechtigheid of ‘de overwinning dat het toch gelukt is.’

Aanvullende afwegingen bij het opstarten van de procedure

Naast de verschillende motivaties die een rol speelden bij het opstarten van de civielrechtelijke procedure, liet huidig onderzoek zien dat door de respondenten een aantal aanvullende afwegingen werden gemaakt (deelvraag b). Meerdere respondenten die niet binnen de pilot Directe Aansprakelijkheid naar een civiele rechtsvertegenwoordiger zijn doorverwezen, waren ten tijde van de aanmelding op de hoogte van het bestaan van verschillende civiele rechtsvertegenwoordigers. Een aantal van hen koos in de eerste plaats voor de gerechtsdeurwaardersorganisatie die betrokken is bij huidig onderzoek. Factoren die een rol speelden in deze keuze waren positieve recensies en media-aandacht, de mate waarin de website aansprak en het gemak waarmee (de website van) de gerechtsdeurwaardersorganisatie kon worden

gevonden. Er werd (mede) voor deze gerechtsdeurwaardersorganisatie gekozen vanwege de specialisatie in online fraude. Niet iedereen had echter een specifieke reden om voor deze gerechtsdeurwaardersorganisatie te kiezen.

Voor sommige respondenten speelden financiële overwegingen een rol, zoals dat op *no cure, no pay*-basis wordt gewerkt, de procedure niet meer mocht kosten dat het zou opleveren of dat de kosten in verhouding moeten staan tot de verloren schade. Daarnaast gaven verschillende respondenten aan de procedure te zijn gestart naar aanleiding van positieve ervaringen van anderen.

Verwachtingen van de procedure

In de derde plaats liet huidig onderzoek zien welke verwachtingen de respondenten van de procedure hadden op het moment dat zij zich hiervoor aanmeldde (deelvraag c). Ten aanzien van het proces ofwel de stappen die de gerechtsdeurwaardersorganisatie zou ondernemen om het geld op de begunstigde rekeninghouder te verhalen, geeft een deel van de respondenten aan dat zij hier op voorhand een duidelijk beeld van hadden. Aan hen is via e-mail of telefonisch uitgelegd hoe het proces er uit zou gaan zien of zij waren al bekend met vergelijkbare procedures, bijvoorbeeld omdat zij hier in hun werk mee te maken hebben (gehad). Daarentegen gaven anderen aan dat het proces bij aanvang voor hen niet (geheel) duidelijk was. Sommigen wisten bijvoorbeeld niet dat een gerechtelijk traject gestart kon worden indien de begunstigde rekeninghouder in het buitengerechtelijke traject zou nalaten het geld terug te betalen.

Wat betreft de duur van de procedure verschilden de respondenten ook in hun verwachtingen. Enkele respondenten verwachtten dat de procedure 'snel' afgerond zou zijn, anderen dachten dat de procedure binnen enkele maanden of een (half) jaar zou worden afgerond of spreken over (drie, vier of vijf) 'maanden'. Het grootste gedeelte ging er echter vanuit dat de procedure 'niet snel zou gaan' of 'lang', 'een paar jaar' of 'eindeloos' zou duren. Verwachtingen waren gebaseerd op uitspraken van de gerechtsdeurwaardersorganisatie of informatie op de website van de gerechtsdeurwaardersorganisatie, op het aantal 'aanknopingspunten' in de zaak, op basis van een 'gevoelsmatige' inschatting of op kennis van dergelijke procedures. Er waren ook respondenten die geen verwachting hadden van de duur van de procedure of zich hier niet mee bezig hielden.

Verder is middels een zevental stellingen aan de respondenten gevraagd in hoeverre zij bij aanvang van de procedure hoopten op een aantal mogelijke uitkomsten van de procedure. Hieruit blijkt dat respondenten het gemiddeld helemaal eens waren met de stelling 'ik hoopte dat de ontvanger van mijn geld zou worden afgeschrikt en het in de toekomst niet meer zou doen.' Ook waren respondenten het gemiddeld eens tot helemaal eens met de stelling 'ik hoopte dat ik al mijn geld terug zou krijgen.' Daarentegen gaven meerdere respondenten aan dat zij bij aanvang van de procedure niet daadwerkelijk verwachtten dat zij het geld (geheel) terug zouden krijgen. Enkele respondenten hadden dit bij aanvang van de procedure wel verwacht.

Ervaringen met de civielrechtelijke procedure

Vervolgens is onderzocht is hoe slachtoffers van online fraude de civielrechtelijke procedure hebben ervaren en in hoeverre deze ervaring overeenkomt met hun verwachtingen (deelvraag d). Bij het bespreken van de resultaten zijn slachtoffers ingedeeld op basis van de fase van de civielrechtelijke procedure waar zij zich in bevonden ten tijde van het interview. In de eerste plaats bleek dat het totaal aantal procedures (N=55) hoger was dan het aantal respondenten (N=45), omdat het voorkwam dat een

slachtoffer binnen één zaak meerdere procedures had lopen (zoals wanneer er binnen dezelfde fraude meerdere overboekingen naar verschillende rekeninghouders hadden plaatsgevonden). Het is dus mogelijk dat slachtoffers in meerdere fasen zijn ingedeeld, omdat hun verschillende procedures zich in meerdere fasen kunnen bevinden. Verder dient te worden benadrukt dat het *aantal* procedures per categorie een gevolg is van de wijze waarop de respondenten zijn geselecteerd. Derhalve kunnen geen kwantitatieve uitspraken worden gedaan over bijvoorbeeld de gehele populatie slachtoffers van online fraude of de verhouding tussen slachtoffers die al dan niet hun geld terug hebben gekregen door de civielrechtelijke procedure in Nederland.

Voor de eerste groep slachtoffers (in totaal 7 procedures) bleek het niet meer nodig om de procedure in te zetten. Respondenten ontvingen (gedeeltelijk) het geld terug nadat zij contact opnamen met hun bank naar aanleiding van de fraude. Twee van hen kregen het gehele bedrag van de begunstigde rekeninghouder terug naar aanleiding van een terugbetaalverzoek in de PNBf. Zij waren hierover verbaasd (omdat het geld 'ineens' werd overgemaakt) en blij (omdat zij het geld terugkregen en dit niet veel tijd in beslag nam). Anderen benoemden dat een gedeelte van het geld veilig kon worden gesteld door hun eigen bank of de bank van de begunstigde rekeninghouder omdat het geld nog niet was opgenomen of de betaling 'on hold' was gezet op verdenking van fraude. De bedragen die zij terugkregen varieerden van zo'n 500 tot 2.500 euro. Deze respondenten vonden het fijn dat zij het bedrag gedeeltelijk terugkregen, al benoemt één van hen dat dit tegelijkertijd gevoelens van achterdocht opleverde omdat de terugbetaling leidde tot een nieuwe fraudepoging. Tot slot kreeg één respondent een bedrag van zo'n 50 euro terug omdat diegene hiervoor verzekerd was.

Voor de tweede groep slachtoffers (in totaal 10 procedures) bleek het niet mogelijk om de procedure voort te zetten. Zo konden in vier procedures de NAW-gegevens van de begunstigde rekeninghouder niet worden verkregen, hetgeen van noodzakelijk belang is om de begunstigde rekeninghouder aan te kunnen schrijven en zodoende te sommeren het geld terug te betalen. Twee keer werden de gegevens niet verstrekt door de betaaldienstverlener omdat niet was voldaan aan het vereiste dat meerdere aangiften tegen de begunstigde rekeninghouder moeten zijn gedaan. Respondenten ervaren dit als frustrerend en hoopten dat de gegevens – wanneer meer slachtoffers aangifte doen – alsnog gedeeld zouden kunnen worden. Waar een van hen het aantal aangiften kan controleren, kan de ander dat echter niet omdat zijn betaling via een Payment Service Provider is gelopen en hij om die reden geen zicht heeft op het rekeningnummer van de begunstigde rekeninghouder. In de andere twee procedures werden de gegevens niet verstrekt door de politie, omdat deze niet over de persoonsgegevens van de begunstigde rekeninghouder beschikte. Een van de respondenten vindt dit resultaat erg jammer omdat de samenwerking tussen de gerechtsdeurwaardersorganisatie en de politie volgens haar te wensen overlaat. Beide respondenten waren blij dat de gerechtsdeurwaardersorganisatie (veel) moeite deed om de gegevens te verkrijgen, ondanks dat dat niet mocht baten.

Bij andere slachtoffers (in totaal 6 procedures) kon de procedure niet worden voortgezet omdat de begunstigde rekeninghouder niet kon worden gevonden. Twee keer is getracht ter aanvulling op de NAW-gegevens de geboortedatum van de begunstigde rekeninghouder bij de bank op te vragen omdat dit kan helpen bij het lokaliseren van de begunstigde rekeninghouder, echter tevergeefs. De respondenten hadden het gevoel dat de gerechtsdeurwaardersorganisatie alles deed wat binnen de mogelijkheden lag, maar één van hen vond het wel raar dat de bank onderscheid maakte in het soort persoonsgegevens dat al dan niet wordt gedeeld. In twee gevallen kon de begunstigde rekeninghouder niet gevonden worden

omdat deze in het buitenland bleek te wonen. De respondenten bleken hierbij niet goed te weten wat dit voor de procedure betekende. Een van hen verwachtte het geld niet meer terug te zien, de ander hoopte dat de begunstigde rekeninghouder ooit weer een voet op Nederlandse bodem zet. Laatstgenoemde gaf verder aan de bank te hebben aangesproken, gezien zij van mening is dat deze verantwoordelijkheid draagt voor het feit dat de begunstigde rekeninghouder hier onder valse adresgegevens kon bankieren. In de andere twee procedures bleken de begunstigde rekeninghouders te zijn verhuisd zonder dat zicht op een nieuw adres kon worden verkregen. Een van de respondenten koos ervoor deze procedure 'on hold' te zetten in afwachting van een andere procedure. De andere respondent neemt het resultaat verschillende instanties (met uitzondering van de gerechtsdeurwaardersorganisatie) kwalijk, omdat deze er volgens hem te lang over deden om de juiste gegevens te delen en zij zich onterecht achter privacywetgeving zouden scharen.

Bij de derde groep slachtoffers (in totaal 14 procedures) was sprake van een nog lopende buitengerechtelijke fase. Dit kan verschillenden dingen inhouden. Zo werden in twee procedures gedurende het moment van interviewen nog betalingsherinneringen naar de begunstigde rekeninghouder gestuurd. In sommige gevallen moest dit traject opnieuw worden opgestart, bijvoorbeeld omdat de begunstigde rekeninghouder was verhuisd of het bedrag uit de vordering was aangepast (om in een lagere categorie voor griffiekosten terecht te komen). In een ander geval is het sommatietraject niet succesvol gebleken en heeft de respondent aangegeven de kosten voor griffierechten te gaan betalen, al is dit nog niet gebeurd (waardoor de gerechtelijke fase nog niet is aangevangen). Ook kwam voor dat de buitengerechtelijke fase tijdelijk stil lag in afwachting van de uitkomst van een strafproces waarin de begunstigde rekeninghouder heeft aangegeven slachtoffer te zijn van identiteitsfraude. Deze respondent ziet dit niet als het probleem 'omdat er nog steeds stappen worden gezet.'

In twee procedures in de buitengerechtelijke fase werd nog onderzocht of een betalingsregeling kon worden getroffen en in zeven procedures is een dergelijke regeling getroffen, maar wachtten de respondenten nog op hun geld.¹⁴ In deze procedures worden maandelijks verschillende bedragen terugbetaald, variërend van 20 tot 250 euro. Enerzijds leggen respondenten zich bij deze afspraak neer 'omdat het niet anders kan', anderzijds wordt het als vervelend en/of frustrerend ervaren dat het mogelijk lang duurt voordat zij het geld terug zullen zien. Zo verwacht een respondent het geld pas na zeventien jaar te ontvangen, wat haar het gevoel geeft dat zij 'onderaan staat' en 'niet belangrijk genoeg is.' Daarnaast wordt benoemd dat geld op deze manier een geheel andere waarde krijgt. Voorts brengt het voor twee respondenten onzekerheid en frustratie met zich mee, gezien zij niet weten wat er gebeurt als de begunstigde rekeninghouder besluit te stoppen met betalen of de hulpverlener met wie de afspraak is gemaakt niet langer bij de zaak betrokken is. Drie respondenten waren blij verrast dat een betalingsregeling kon worden getroffen. De begunstigde rekeninghouder betaalde in deze gevallen in eerste instantie het geld niet terug en zij kozen er wegens de kosten voor griffierecht voor de begunstigde rekeninghouder niet te dagvaarden, maar wegens de betrokkenheid van een (schuld)hulpverlener konden alsnog afspraken worden gemaakt.

¹⁴ Bij een betalingsregeling worden de betalingen in de regel overgemaakt naar een derdengeldenrekening van de civiele rechtsvertegenwoordiger tot het bedrag compleet is. 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.

Bij de vierde groep slachtoffers (in totaal 9 procedures) was sprake van een nog lopende gerechtelijke fase, waarvan respondenten in vier procedures nog in afwachting waren van een rechtelijke uitspraak en in vijf gevallen de vordering wel al door de rechter was toegewezen, maar het geld nog niet (volledig) was terugbetaald. De respondenten die in afwachting waren van de uitspraak van de rechter, hadden hiervan positieve verwachtingen. De respondenten die door de rechter in het gelijk zijn gesteld, waren in afwachting van het beslagonderzoek of is al tot beslaglegging overgegaan. Ook zij verwachtten het geld terug te krijgen, al kan dat volgens hen lang duren. Eén van de respondenten is wel geschrokken toen hij hoorde dat er beslag werd gelegd. Dat hij schrok kwam volgens hem omdat het te vorderen bedrag uiteindelijk veel hoger is geworden (zo'n €1.300,-) dan het bedrag dat hij aanvankelijk is verloren (zo'n €250,-). Geen van de respondenten die hebben *gekozen* voor een gerechtelijke fase vond het naar eigen zeggen een lastige keuze om de kosten voor griffierecht al dan niet te betalen alvorens tot de gerechtelijke procedure kon worden overgegaan. Zij vonden het niet veel geld, verwachtten het bedrag terug te krijgen, stonden achter de procedure en/of gingen hiertoe over omdat de begunstigde rekeninghouder naliet te betalen en het daarom 'maar moest voelen.' Laatstgenoemde wil overigens niet zeggen dat de kosten voor griffierecht voor geen van de respondenten een drempel vormde. Zoals gezegd zagen enkele respondenten zagen van dagvaarding af omdat zij de kosten hiervoor te hoog vonden.

Bij de laatste groep slachtoffers (in totaal 15 procedures) waren de procedures afgerond, waarbij slachtoffers in twaalf procedures ook daadwerkelijk het geld hebben teruggekregen. In twee gevallen werd het geld niet terugbetaald en kozen de respondenten ervoor de begunstigde rekeninghouder niet te dagvaarden. Een van de respondenten koos er voornamelijk in het belang van zijn gezin voor niet tot dagvaarding over te gaan, omdat hij niet wist wat voor persoon de begunstigde rekeninghouder was en hij op basis daarvan niet goed kon inschatten wat de consequenties zouden zijn. Gezien de begunstigde rekeninghouder over zijn adresgegevens beschikte, was het volgens hem mogelijk dat deze over zou gaan tot geweld, intimidatie of cybertreitering. Deze keuze leverde thuis frictie op en ook ervaarde de respondent frustratie richting de politie, omdat deze geen risico-inschatting van de begunstigde rekeninghouder met hem wilde delen. De andere respondent koos ervoor de zaak niet voor de civiele rechter te brengen wegens (de uitkomsten van) het strafproces dat tegen de begunstigde rekeninghouder liep. Toen hij zich als benadeelde partij voegde in het strafproces en de zitting bijwoonde, kreeg hij zicht op de persoon(lijke omstandigheden) van de verdachte. Het bleek te gaan om een jonge, licht verstandelijk beperkte vrouw die een moeilijke privésituatie kent en als geldezel is ingezet nadat haar identiteit is misbruikt door haar toenmalige vriend. Bovendien werd er door de strafrechter geen straf opgelegd omdat dit haar kansen op een succesvolle terugkeer in de maatschappij in de weg zou staan. Niet alleen schatte de respondent de kans op een succesvolle civielrechtelijke procedure hierdoor lager in, ook vond hij ondanks het hoge schadebedrag 'moreel gezien' niet juist om haar te dagvaarden. Wel vond hij het heel jammer dat de politie geen strafrechtelijk onderzoek instelde naar de intellectuele dader ondanks dat 'naam en rugnummer' bekend waren.

In één procedure werden de schulden van de begunstigde rekeninghouder gesaneerd waardoor de vordering van het slachtoffer kwam te vervallen. Nadat een betalingsregeling met de begunstigde rekeninghouder was getroffen, meldde een schuldhulpverlener bij de gerechtsdeurwaardersorganisatie dat de begunstigde rekeninghouder was toegelaten tot een schuldsaneringsregeling. De gerechtsdeurwaardersorganisatie diende vervolgens namens de respondent een verzoek tot beëindiging van de schuldsanering in, maar dit verzoek werd afgewezen met toepassing van de zogeheten hardheidsclausule.

Deze clausule houdt in dat volgens de rechter voldoende aannemelijk is geworden dat de begunstigde rekeninghouder de omstandigheden die bepalend zijn geweest voor het ontstaan of onbetaald laten van zijn schulden onder controle heeft gekregen. De respondent vindt het vreemd dat schulden die zijn ontstaan uit fraude op deze grond kunnen worden kwijtgescholden. Daarnaast heeft zij de zitting in de rechtbank als heftig, spannend en intimiderend ervaren, onder meer omdat zij de begunstigde rekeninghouder 'lijfelijk te zien kreeg' en hij werd bijgestaan door drie hulpverleners.

Ten tijde van het interview hadden naast de zeven slachtoffers die een betalingsregeling hadden getroffen en in afwachting waren hiervan, in totaal twaalf slachtoffers in een zaak inmiddels hun geld terug. Zeven van hen ontvingen het gehele bedrag na de buitengerechtelijke fase, één ontving na deze fase een gedeelte hiervan. In vier procedures werd het bedrag niet in één keer terugbetaald. De overige vier respondenten kregen het gehele bedrag terug na een gerechtelijke procedure.

De bedragen die werden teruggevorderd, waren vaak (veel) hoger dan de verloren schade, omdat naast het schadebedrag ook andere kosten werden gevorderd, zoals de buitengerechtelijke kosten, kosten die zijn gemaakt voor activiteiten rondom het vaststellen van de schade en aansprakelijkheid, proceskosten en griffiekosten. Waar de ene respondent schrok van deze toename, stelt een ander dat de begunstigde rekeninghouder voldoende mogelijkheden had om in te grijpen en oplopende kosten te voorkomen. In sommige gevallen werd over het totale bedrag onderhandeld met de begunstigde rekeninghouder, waarna afstand werd gedaan van een bepaalde kostenpost. De respondenten ontvingen het gevorderde bedrag pas op het moment dat het gehele bedrag aan de gerechtsdeurwaardersorganisatie was terugbetaald en er dus geen restschuld meer was. Geen van de respondenten is bij de zitting inzake de gerechtelijke procedure aanwezig geweest.

Ervaringen met het verkrijgen van de persoonsgegevens van de begunstigde rekeninghouder en genomen stappen met contactgegevens

Tijdens het onderzoek kwamen naast de ervaringen van de respondenten met de civielrechtelijke procedure ook hun ervaringen met een specifiek onderdeel van de civielrechtelijke afdoening van online fraude aan bod. Er is namelijk met respondenten gesproken over hun ervaringen met het verkrijgen van de persoonsgegevens van de begunstigde rekeninghouder. Ook deze ervaringen beantwoorden deels deelvraag d.

In totaal ontvingen 24 slachtoffers de persoonsgegevens van de begunstigde rekeninghouder via een betaaldienstverlener. Het aanvragen van de PNBf werd door respondenten verschillend ervaren. Bij een respondent liep het proces erg soepel, waar anderen aangaven dat het erg lang duurde. Sommige respondenten geven aan dat het ontvangen van de gegevens gepaard ging met emoties, waaronder een gek, prettig, bizar of fantastisch gevoel of een gevoel van erkenning. Bij één respondent droeg het ontvangen van de gegevens bij aan haar angst dat de (vermeende) fraudeur haar zou opzoeken, gezien deze haar gegevens had en dichtbij bleek te wonen. Het verkrijgen van de gegevens emotioneerde een andere respondent naar eigen zeggen niet.

Van de 24 respondenten die de gegevens ontvingen, heeft meer dan de helft online gezocht naar het adres en/of een profiel op sociale media. Op basis van wat zij zagen (van een vrijstaand huis tot opvanghuis) trokken zij vervolgens conclusies over het eventuele succes van de civielrechtelijke procedure. Zeven respondenten die de gegevens ontvingen, hebben overwogen om naar het verkregen adres toe te gaan. Zij hebben dit uiteindelijk niet gedaan, onder meer vanwege de kans op een confrontatie en de

gevolgen hiervan voor de procedure en/of de kans op strafvervolging, maar ook omdat het niet mogelijk was, zoals wanneer de begunstigde rekeninghouder niet (meer) op het adres woonde of het adres (waarschijnlijk) tot een geldezel behoorde. Twee respondenten probeerden tevergeefs contact met de begunstigde rekeninghouder op te nemen, hetzij telefonisch (hier werd niet opgenomen) als via een aangetekende brief (deze kwam ongeopend retour). Voorts benadrukken meerdere respondenten dat zij de gegevens bewust niet met mensen in hun omgeving deelden om te voorkomen dat zij naar het adres zouden gaan. Er zijn ook respondenten die aangeven in het geval dat de procedure niet succesvol is, mogelijk alsnog naar het adres te willen gaan. Vijf respondenten die de gegevens ontvingen, hadden echter niet de neiging om de begunstigde rekeninghouder op te zoeken. Meerdere respondenten vinden het bovendien gek dat zij deze gegevens hebben ontvangen en zouden het prima hebben gevonden als deze met de gerechtsdeurwaardersorganisatie zouden zijn gedeeld.

Drie respondenten die de gegevens *niet* ontvingen geven aan dat zij wel geneigd zijn om de begunstigde rekeninghouder op te zoeken, bijvoorbeeld om te vragen waarom diegene gefraudeerd heeft.

Verder hebben meerdere respondenten daadwerkelijk contact gezocht met de (vermeende) fraudeur op basis van zelf verkregen contactgegevens. Een van de respondenten ging naar een adres dat hij vond in een factuur, maar kwam niet bij de woning van de (vermeende) fraudeur uit. Anderen namen via sociale media contact op met de (vermeende) fraudeur of diens (vermoedelijke) familieleden, hetgeen leidde tot vervelende berichten over en weer of op een dood spoor uitliep. Een andere respondent stuurde brieven naar het adres dat zij via Marktplaats verkreeg, waarna zij werd teruggebeld met de mededeling dat degene die daar woonde niet bij de fraude betrokken was en dat het niet voor het eerst was dat zijn adres door de daadwerkelijke fraudeur was misbruikt. Tot slot zochten respondenten contact met de begunstigde rekeninghouder via de transactieomschrijving in €0,01-transacties.

Tot slot heeft dit onderzoek zich gericht op eigenrichting. In deelonderzoek 1 is naar voren gekomen dat door professionals, betrokken bij de civielrechtelijke procedure van online fraude, eigenrichting als risico van deze afdoening van online fraude wordt benoemd. Specifiek geven zij hierbij aan dat eigenrichting kan ontstaan wanneer slachtoffers de contactgegevens van de begunstigde rekeninghouder ontvangen van hun betaaldienstverlener. Eigenrichting wordt gedefinieerd als op eigenhandige wijze een geschil vereffenen en wordt in de volksmond ook wel 'voor eigen rechter spelen' genoemd. Het huidige deelonderzoek heeft geen aanwijzingen voor dergelijke eigenrichting gevonden onder de 45 slachtoffers die hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Wel heeft het onderzoek naar voren gebracht dat diverse slachtoffers contact opnemen met de begunstigde rekeninghouder en in enkele gevallen met diens familie of werkgever. Ook ervaart een aantal slachtoffers het zelf als onprettig om de contactgegevens te ontvangen, bijvoorbeeld omdat de rekeninghouder in de buurt blijkt te wonen.

Aansluiting ervaringen op verwachtingen

In de beschrijving van de ervaringen van de respondenten kwam al aan bod wanneer het proces anders verliep dan zij op voorhand hadden verwacht (deelvraag d). Zo is beschreven dat respondenten bijvoorbeeld niet hadden verwacht dat het totale bedrag dat op de begunstigde rekeninghouder zou worden verhaald zo veel hoger zou zijn dan het schadebedrag, dat er beslag kon worden gelegd of überhaupt een gerechtelijke procedure zou worden gestart. Anderen verwachtten dat de civielrechtelijke procedure zou bijdragen aan een verhoogd aantal meldingen bij en/of geïntensiveerde aanpak door de politie, hoewel dat later niet het geval bleek te zijn. Verder zorgde (de uitkomst van) een strafproces tegen

de begunstigde rekeninghouder er in twee gevallen voor dat de civielrechtelijke procedure anders liep dan verwacht. De kans op het succes van een civielrechtelijke procedure werd in deze gevallen beïnvloed doordat een geldezel was ingezet om de fraude te kunnen plegen. Zo was een van de respondenten in afwachting van een strafproces omdat de begunstigde rekeninghouder had aangegeven zelf slachtoffer te zijn geworden van identiteitsfraude. De andere respondent besloot de civielrechtelijke procedure niet voort te zetten door de begunstigde rekeninghouder niet te dagvaarden omdat zij als geldezel was ingezet en ook door de rechter geen straf kreeg opgelegd. Een andere situatie waarin de procedure anders liep dan verwacht, ontstond doordat de schulden van de begunstigde rekeninghouder nog werden gesaneerd voordat al het geld middels een betalingsregeling kon worden terugbetaald.

Daarnaast is ook expliciet aan de respondenten gevraagd in hoeverre de duur en het resultaat van procedure overeenkwam met hun verwachtingen (deelvraag d). De meeste respondenten hadden geen verwachtingen van de duur en/of het resultaat. De respondenten die wel een verwachting hadden, vonden voornamelijk dat de procedure langer duurde dan verwacht, al lijkt geen van hen dit als probleem te ervaren. Het resultaat van de procedure kwam bij sommige respondenten niet overeen met hun verwachtingen. Hiervan vond een enkele respondent het resultaat tegenvallen – zij verwachtten tevergeefs dat zij het geld terug zouden krijgen – en anderen vonden het resultaat meevallen, omdat zij juist niet verwachtten het geld terug te krijgen of überhaupt niet dachten dat de begunstigde rekeninghouder zou worden gevonden.

Tevredenheid met civielrechtelijke procedure

Bovendien is onderzocht in welke mate slachtoffers tevreden zijn met de civielrechtelijke procedure en of zij in de toekomst opnieuw gebruik zouden maken van deze procedure (deelvraag e). Vrijwel alle respondenten (N=43) zeggen (zeer) tevreden te zijn over de civielrechtelijke procedure. Zij zijn tevreden over onder meer het resultaat van de procedure, de werkwijze en betrokkenheid van de gerechtsdeurwaardersorganisatie, de wijze waarop werd gecommuniceerd en het feit dat de procedure kosteloos wordt aangeboden en aan de kant van het slachtoffer weinig moeite kost. Ook respondenten bij wie (een van) de procedure(s) (nog) niet (geheel) op een succes uitliep, geven aan dat zij het prettig vinden dat niet onterecht hoge verwachtingen worden geschept en dat zij het gevoel hebben dat de gerechtsdeurwaardersorganisatie doet wat binnen de mogelijkheden ligt. Twee respondenten zijn 'niet geheel tevreden' of 'gematigd tevreden.' Verbeterpunten worden gezien in de lengte van de procedure en de wijze waarop respondenten op de hoogte werden gehouden van de voortgang van de procedure. Ook gaf een respondent zoals gezegd aan te zijn geschrokken van de hoogte van de totale vordering, het feit dat er loonbeslag werd gelegd en hij op uitbetaling van het geld moet wachten totdat het gehele bedrag aan de gerechtsdeurwaardersorganisatie is terugbetaald. Deze respondent is de enige die uitspreekt niet zeker te weten of hij in het vervolg nogmaals de procedure zou opstarten. Negen respondenten benoemen expliciet dat zij wel in de toekomst opnieuw gebruik zouden maken van de civielrechtelijke procedure en twee anderen voegen toe dat zij de procedure zouden aanraden aan anderen.

Resultaat procedure en ervaren genoegdoening

Zoals beschreven, ontvingen respondenten in twaalf gevallen het geld terug middels de civielrechtelijke procedure. Huidig onderzoek liet echter ook zien in hoeverre de civielrechtelijke procedure genoegdoening geeft aan slachtoffers (deelvraag f). Respondenten antwoordden het vaakst dat zij zich

gehoord of gesteund voelden en/of dat zij het prettig vonden dat de gerechtsdeurwaardersorganisatie hen serieus nam, waar andere partijen dat niet altijd deden. Ook leverde de procedure ervaring met en kennis van de procedure of de modus operandi van online fraudevormen op. Anderen benoemen dat de procedure respondenten 'hoop gaf' of bijdroeg aan een gevoel van vertrouwen, geruststelling of zekerheid, gerechtigheid en/of rechtvaardigheid of van een 'overwinning'. Respondenten verschillen van mening of begunstigde rekeninghouders door de procedure afgeschrikt zullen worden van het plegen van online fraude, wat zoals eerder gezegd voor verschillende respondenten wel de motivatie voor het opstarten van de procedure was. De procedure heeft bij respondenten bijgedragen aan de wens om anderen te kunnen informeren en/of adviseren over de procedure. Verder hebben respondenten het gevoel dat zij middels de procedure konden bijdragen aan een verandering op hoger niveau, bijvoorbeeld bij financiële instellingen. Door één respondent werd genoemd dat de procedure hem het gevoel gaf dat hij niet de enige was. Een andere respondent noemde dat de procedure in zijn geval bijdroeg aan het verwerken van de gebeurtenis. Enkele respondenten antwoordden tot slot dat de procedure hen niets (of niets dan financiële genoegdoening) heeft opgeleverd.

Invloed op het vertrouwen in de politie en overheid en aangiftebereidheid

Aan de respondenten die via de pilot DA op de civielrechtelijke procedure zijn geweest, is gevraagd in hoeverre het proces invloed had op hun vertrouwen in de politie en de overheid (deelvraag g). Vier van hen zeiden dat zij op voorhand vertrouwen hadden in de politie, maar desondanks niet hadden verwacht dat de politie iets voor hen kon betekenen op het moment dat zij aangifte deden. Zij geven aan te begrijpen dat de politie niet voldoende capaciteit heeft om alle zaken op te pakken en vinden het logisch dat zaken met een lager schadebedrag niet worden opgepakt. Drie respondenten uit de pilot geven aan dat hun vertrouwen in de politie onveranderd is gebleven. De vierde respondent zegt dat zijn vertrouwen door de pilot is verbeterd omdat hij door de doorverwijzing positief verrast was, maar denkt dat zijn verwachtingen in de toekomst desondanks hetzelfde zullen zijn. Bij twee van deze respondenten is wel het vertrouwen in de politiek afgenomen (vanwege de tekorten bij de politie) en vertrouwen in rechtsstaat gedaald (omdat geen sprake zou zijn van gerechtigheid). De vijfde respondent stelt dat de pilot geen invloed had op zijn vertrouwen in de politie omdat deze organisatie volgens hem los staat van de gerechtsdeurwaardersorganisatie. Dat deze organisaties samenwerken vindt hij 'mooi', maar de aanpak van online criminaliteit krijgt volgens hem alsnog te weinig prioriteit.

Van de respondenten die niet via de pilot naar een civiele rechtsvertegenwoordiger zijn verwezen, hadden vijftien respondenten naar eigen zeggen op voorhand het vertrouwen dat de politie iets voor hen kon betekenen. Zestien respondenten hadden dit vertrouwen op voorhand niet. Drie respondenten geven aan dat hun vertrouwen in de politie is gedaald door de wijze waarop met hun zaak is omgegaan en twee van hen zouden in de toekomst (waarschijnlijk) niet opnieuw aangifte doen. Hoewel de reactie van de politie veelal als negatief werd ervaren, geeft een groot gedeelte van de respondenten desondanks aan te begrijpen dat de politie druk is en/of onvoldoende capaciteit heeft om dit soort zaken op te pakken. Eén van de respondenten stelt tot slot dat zijn vertrouwen in de politie juist is toegenomen omdat hij het gevoel heeft dat hij 'niet helemaal kansloos is.' Verder werd het thuis opnemen van aangiften, een begripvolle reactie van de politiemedewerker en het nemen van voldoende tijd door de politiemedewerker als positief ervaren.

(Passende) straf

Tot slot is onderzocht in hoeverre slachtoffers de civielrechtelijke afdoening als een (passende) straf voor de dader ervaren (deelvraag h). Middels een aantal stellingen is onderzocht in hoeverre slachtoffers van online fraude bij aanvang van de procedure hoopten op een aantal mogelijke uitkomsten van de procedure. Twee van deze stellingen hadden betrekking op het straffen van de dader. Veel respondenten waren het eens met de stellingen 'ik hoopte dat de ontvanger van mijn geld een straf zou krijgen, naast mij terugbetalen, zoals een boete of een celstraf' en 'ik hoopte dat de ontvanger van mijn geld voor de rechter moest komen.' Respondenten gaven bijvoorbeeld aan te hopen dat 'daders gestraft kunnen worden doordat zij niet met het feit weg komen.' In het geval dat een betaling heeft plaatsgevonden of een betalingsregeling loopt, gaven sommige respondenten aan te hopen dat de rekeninghouder hierdoor geldproblemen zal ondervinden, bijvoorbeeld zodat '*dat die persoon in ieder geval een beetje pijn zou hebben van dat-ie mij belazerd had.*' Een aantal respondenten hoopte bovendien dat de procedure bij de gerechtsdeurwaardersorganisatie zou bijdragen aan een geïntensiveerde aanpak door de politie. Een respondent hoopte bijvoorbeeld op '*terugbetalen, opsluiten.*'

In de praktijk is het opleggen van een aanvullende boete of celstraf binnen de civielrechtelijke procedure niet mogelijk en komen weinig zaken tot een zitting voor een rechter. Dit heeft deels te maken met het grote aantal slachtoffers dat niet in de gerechtelijke fase van de civielrechtelijke procedure terecht is gekomen. De procedure van deze slachtoffers kwam bijvoorbeeld vroegtijdig ten einde omdat de procedure niet meer nodig was, de begunstigde rekeninghouder onvindbaar was, of een betaling(sregeling) heeft plaatsgevonden.

Tot slot zijn er respondenten die hebben aangegeven dat de consequenties van de civielrechtelijke procedure groter waren dan verwacht. Een respondent gaf aan dat hij zich '*dood schrok*' toen hij zich realiseerde dat het bedrag dat de rekeninghouder moest terugbetalen, inclusief aanvullende kosten, tienmaal het initiële schadebedrag was en dat er overgegaan zou worden tot beslaglegging.

5. Discussie

Dit hoofdstuk gaat in op de methodologische keuzes die in dit onderzoek zijn gemaakt. Tevens wordt ingegaan op mogelijkheden voor toekomstig onderzoek.

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

Beperkingen van het onderzoek

Allereerst dient te worden stil gestaan bij de methodologische keuzes die in dit onderzoek zijn gemaakt en de consequenties hiervan voor de kwaliteit van het onderzoek. In de eerste plaats is huidig onderzoek (deels) retrospectief van aard. Er is zowel gesproken met respondenten wiens civielrechtelijke procedure ten tijde van het interview was afgerond als respondenten waarbij de civielrechtelijke procedure nog liep. In het eerste geval, wanneer respondenten achteraf terugkijken op de procedure, kunnen mogelijk vertekende geheugeneffecten optreden. Door het aanhouden van het interviewprotocol (Bijlage 1), waarbij alle eventuele genomen stappen binnen de civielrechtelijke afdoening van online fraude werden besproken, en het waar nodig bieden van gelegenheid aan respondenten om feiten op te zoeken (in bijvoorbeeld bewaarde brieven of documentatie) is getracht de ervaringen zo compleet mogelijk te beschrijven.

Verder was het soms ingewikkeld om te bepalen in welke fase van de civielrechtelijke procedure de respondenten zich bevonden. Respondenten waren bijvoorbeeld zelf lang niet altijd op de hoogte van de verschillende fasen of stappen in de civielrechtelijke procedure. Zo kwam het voor dat een respondent aangaf dat zijn of haar zaak niet voor een civiele rechter is gekomen, terwijl diegene vervolgens wel aangaf griffiekosten te hebben betaald of dat er sprake was van beslaglegging door de gerechtsdeurwaardersorganisatie. In deze gevallen is ten alle tijden doorgevraagd naar specifieke kenmerken, maar soms waren de onderzoekers genoodzaakt om zelf te concluderen in welke fase de respondent zich bevond. Hoewel een gebrek aan kennis hierover bij respondenten op zichzelf een resultaat van het onderzoek is, heeft dit mogelijk gevolgen gehad voor de indeling van respondenten in de vier fasen van de civielrechtelijke procedure.

Een aanvullend punt dat hierbij van belang is, is dat de verdeling van respondenten-aantallen in de vier fasen van de civielrechtelijke procedure deels een resultaat is van de wijze van selectie van respondenten. Om verschillende slachtofferervaringen met de civielrechtelijke afdoening van online fraude weer te kunnen geven, is getracht een zo divers mogelijke groep slachtoffers te spreken. De manier waarop de steekproef geselecteerd is, brengt met zich mee dat de groep respondenten als analyse-eenheid niet kan worden gegeneraliseerd naar de gehele populatie van slachtoffers van online fraude die een civielrechtelijke procedure starten. Derhalve kunnen geen kwantitatieve uitspraken worden gedaan over bijvoorbeeld de verhouding tussen slachtoffers die al dan niet hun geld terug hebben gekregen door de civielrechtelijke procedure in Nederland. Huidig onderzoek heeft echter ook niet als doel gehad generaliseerbare kwantitatieve uitspraken te doen, maar probeert een zo volledig mogelijk beeld van de ervaringen van respondenten in kaart te brengen. Bovendien brengt een steekproef hoe dan ook een risico op selectiviteit met zich mee. Getracht is dit risico te verkleinen door gebruik te maken van een voor

kwalitatief onderzoek zeer grote steekproef (N=45). Daarnaast vond bij de dataverzameling saturatie plaats, waarbij nieuwe interviews niet meer tot nieuwe inzichten leiden.

De respondenten zijn in dit onderzoek uitgenodigd via een medewerker van een gerechtsdeurwaardersorganisatie. Dit heeft ten eerste tot gevolg dat de ervaringen van de respondenten zijn gebaseerd op de civielrechtelijke procedure zoals uitgevoerd door deze specifieke organisatie. Omdat de werkwijze binnen deze organisatie zou kunnen verschillen met die van andere civiele rechtsvertegenwoordigers (zoals een incassobureau of rechtsbijstandsverzekeraar), kunnen de ervaringen van de respondenten in huidig onderzoek verschillen van andere slachtoffers van online fraude die de civielrechtelijke procedure doorlopen. Er is om meerdere redenen gekozen voor deze organisatie. Ten eerste betreft de gerechtsdeurwaardersorganisatie waarmee is samengewerkt een grote organisatie die in de afgelopen jaren een civielrechtelijke procedure is gestart voor een groot aantal slachtoffers van online fraude. Ten tweede is de organisatie betrokken bij de pilot Directe Aansprakelijkheid van de politie. Ten derde was de medewerker bereid gedurende lange tijd een groot aantal slachtoffers tijdens een natuurlijk contactmoment te vertellen over het onderzoek en te voorzien van een uitnodiging, iets waar veel tijd en energie mee gemoeid is gegaan. Dit waren alle drie voorwaarden voor dit onderzoek. Tot slot is gekozen om respondenten te werven via een organisatie om de ervaringen van slachtoffers van online fraude binnen de verschillende fasen en binnen of buiten de DA-pilot zo goed mogelijk met elkaar te kunnen vergelijken.

Ook heeft het benaderen van slachtoffers via een specifieke persoon tot gevolg dat deze persoon als een 'gatekeeper' tussen de onderzoekers en de respondenten staat. Hierdoor hebben de onderzoekers beperkt zicht op de non-respons en bovendien kan dit een (onbewuste) selectie bias met zich meebrengen. Deze bias is op verschillende manieren gemitigeerd. Ten eerste is met de gatekeeper afgesproken dat het enige criterium waarop slachtoffers uitgesloten zouden worden voor een uitnodiging van het onderzoek was dat hun betreffende categorie reeds vol was (bijvoorbeeld 'buitengerechtelijke fase loopt nog'). Ten tweede zijn slachtoffers uitgenodigd tijdens natuurlijke contactmomenten met zowel positief nieuws (zoals 'geld is terugbetaald') als negatief nieuws (zoals 'de rekeninghouder is onvindbaar'). Deze manier van werken heeft geleid tot een steekproef van respondenten met een breed scala aan ervaringen.

Mogelijkheden voor vervolgonderzoek

Tot slot leverde huidig onderzoek een aantal aanbevelingen en kansen voor vervolgonderzoek op. In de eerste plaats is gebleken dat onder respondenten het terugkrijgen van het geld als meest genoemde motivatie voor het opstarten van de civielrechtelijke procedure wordt genoemd. Tot op heden is echter niet bekend hoe vaak de civielrechtelijke procedure uiteindelijk leidt tot het terugkrijgen van het geld. Er is vervolgonderzoek nodig naar de vraag in hoeveel civielrechtelijke procedures de verloren schade na online fraude daadwerkelijk met succes kan worden teruggevorderd. Vervolgonderzoek kan bovendien op een cijfermatige manier in kaart brengen in welke verhoudingen slachtoffers van online fraude die een civielrechtelijke procedure starten bijvoorbeeld tevreden zijn en genoegdoening ervaren. In deelonderzoek 3 zal onderzoek worden gedaan naar enkele van deze vraagstukken. Het verloop van de civielrechtelijke procedure zal worden onderzocht op basis van zaakregistraties uit de periode 2021-2023. Dit vervolgonderzoek zal moeten uitwijzen in hoeverre een civielrechtelijke procedure daadwerkelijk leidt tot terugbetaling van de verloren schade na online fraude (of een andere uitkomst).

Het huidige onderzoek laat zien dat het afschrikken van de dader voor veel slachtoffers van online fraude een belangrijke motivatie is voor het opstarten van een civielrechtelijke procedure. Waar het sommige slachtoffers niet uitmaakte welke rol de begunstigde rekeninghouder bij de fraude heeft gespeeld, stellen anderen dat zij het belangrijk vinden dat niet (alleen) de geldezel wordt afgeschrikt en de intellectuele dader niet ongestraft met de fraude kan weggemen. Er is vervolgonderzoek nodig naar in hoeverre de begunstigde rekeninghouders door de civielrechtelijke procedure worden afgeschrikt. In deelonderzoek 5 zal onderzoek gedaan worden naar de gevolgen van de civielrechtelijke procedure voor begunstigde rekeninghouders. Dergelijk onderzoek is niet alleen van belang om te bepalen in hoeverre er een afschrikwekkende werking uitgaat van de civielrechtelijke procedure, maar ook om zicht te krijgen op de begunstigde rekeninghouder en de rol die diegene bij de fraude heeft gespeeld.

Verder liet huidig onderzoek zien hoe slachtoffers van online fraude tijdens of na de procedure aankijken tegen de (reactie van) de politie en, specifiek voor slachtoffers die door de politie in de pilot DA naar een civiele rechtsvertegenwoordiger zijn verwezen, hoe deze doorverwijzing werd ervaren. Hoewel op het eerste gezicht lijkt dat slachtoffers die middels de DA-pilot naar de civielrechtelijke procedure zijn doorverwezen in vergelijking met slachtoffers die dat niet zijn positiever gestemd zijn naar de politie en diens reactie op de online fraude, spreekt slechts één van hen over een daadwerkelijke toename van vertrouwen. Deze resultaten zijn echter op slechts vijf respondenten gebaseerd, met als gevolg dat deze met enige voorzichtigheid dienen te worden geïnterpreteerd. (Kwantitatief) vervolgonderzoek zal moeten uitwijzen of het vertrouwen van slachtoffers van online fraude in de politie en hun aangiftebereidheid daadwerkelijk verandert nadat zij de civielrechtelijke procedure hebben doorlopen. Hierbij dient ook vergelijking plaats te vinden met slachtoffers die niet binnen de DA-pilot zijn doorverwezen, gezien diverse studies, inclusief het huidige onderzoek, erop wijzen dat wanneer de politie geen stappen onderneemt naar aanleiding van een aangifte, dit de toekomstige aangiftebereidheid negatief kan beïnvloeden.

Literatuur

- Betaalvereniging Nederland (2023). *Opvragen NAW van oplichter*. Geraadpleegd van <https://www.betalvereniging.nl/betalingsverkeer/maatschappij-politiek-en-wetgeving/opvragen-naw-oplichter/>.
- Boekhoorn, P. (2020). De aanpak van cybercrime door regionale eenheden van de politie. *Politie & Wetenschap*.
- Button, M., Sugiura, L., Blackbourn, D., Kapend, R., Shepherd, D., & Wang, V. (2020). *Victims of Computer Misuse Main Findings*. Portsmouth: University of Portsmouth.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2022). *2,5 miljard euro schade door criminaliteit tegen burgers*. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2022/38/2-5-miljard-euro-schade-door-criminaliteit-tegen-burgers>.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2023). *Online Veiligheid en Criminaliteit 2022*. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2023/19/online-veiligheid-en-criminaliteit-2022>.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) (2024). *Veiligheidsmonitor 2023*. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/publicatie/2024/09/veiligheidsmonitor-2023>.
- Consumentenbond (2023a). *Opvragen gegevens oplichter bij je bank*. Geraadpleegd van <https://www.consumentenbond.nl/betaalrekening/opvragen-gegevens-oplichter>.
- De Paoli, S., Johnstone, J., Coull, N., Ferguson, I., Sinclair, G., Tomkins, P., Brown, M., & Martin, R. (2020). A Qualitative Exploratory Study of the Knowledge, Forensic, and Legal Challenges from the Perspective of Police Cybercrime Specialists. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 15(2), 1429–1445.
- Domenie, M.M.L., Leukfeldt, E.R., Wilsem, J.A. van, Jansen, J., & Stol, W. Ph. (2013). *Slachtofferschap in een gedigitaliseerde samenleving: Een onderzoek onder burgers naar e-fraude, hacken en andere veelvoorkomende criminaliteit*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Dongen, J.D.M. van, Hebly, M.R. & Lindenbergh, 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., Lindenbergh, S.D., Pemberton, A., Veraart, W.J., Steinmann, P.L.M. & Kock, L.A.J. (2021). *Op verhaal komen. Naar een afgewogen, consistent en betaalbaar stelsel voor compensatie van slachtoffers van een strafbaar feit*. Geraadpleegd via <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2021/04/16/op-verhaal-komen---adviesrapport-commissie-donner>.
- Fraudehulpdesk (n.b.). *Opvragen NAW-gegevens voor een civiele procedure. Informatie voor slachtoffers van fraude*. Geraadpleegd van <https://www.fraudehulpdesk.nl/wp-content/uploads/2021/05/NAWgegevens-bank-procedure-FHD040521.pdf>
- Graham, A., Kulig, T. C., & Cullen, F. T. (2020). Willingness to report crime to the police: Traditional crime, cybercrime, and procedural justice. *Policing*, 43(1), 1–16.
- Hoff-de Goede, S. van 't & Leukfeldt, E.R. (2021). *Whatsappfraude komt veelvuldig voor in Nederland*. Geraadpleegd van <https://ccv-secondant.nl/platform/article/whatsappfraude-komt-veelvuldig-voor-in-nederland>.

- Hoorweg, E. & Smallembroek, J. (2022). *Evaluatierapport LMIO. Directe aansprakelijkheid*. [Persoonlijke communicatie].
- Leukfeldt, E.R., Veenstra, S., Domenie, M. & Stol, W. (2012). De strafrechterketen in een gedigitaliseerde samenleving. *Een onderzoek naar de strafrechtelijke afhandeling van cybercrime*. Lectoraat Cybersafety NHL Hogeschool/Politieacademie Open Universiteit.
- Leukfeldt, E.R., Notté, R. & Malsch, M. (2018). *Slachtofferschap van online criminaliteit. Een onderzoek naar behoeften, gevolgen en verantwoordelijkheden na slachtofferschap van cybercrime en gedigitaliseerde criminaliteit*. Den Haag: WODC, Ministerie van Justitie en Veiligheid.
- Politie (2023). *Wat is aan- en verkoopfraude?* Geraadpleegd van <https://www.politie.nl/informatie/wat-is-aan--en-verkoopfraude.html>.
- Politie (2024). *Wat is WhatsAppfraude (vriend-in-noodfraude)?* Geraadpleegd van <https://www.politie.nl/informatie/wat-is-whatsapp-fraude-vriend-in-noodfraude.html>.
- Lastdrager, E. E. (2014). Achieving a consensual definition of phishing based on a systematic review of the literature. *Crime Science*, 3, 1-10.
- Leuken, M.A.G. van & Hoff-de Goede, S. van 't (2024). Naar een toekomstbestendige civielrechtelijke afdoening van online fraude. Deelonderzoek 1. Praktische uitvoering en juridische grondslag. *De Haagsche Hogeschool*.
- Radar (2022). *Slachtoffers van online fraude halen in proef succesvol zelf geld terug*. Geraadpleegd van <https://radar.avrotros.nl/artikel/slachtoffers-van-online-fraude-halen-in-proef-succesvol-zelf-geld-terug-52530>.
- Ruiter, S., Leuken, M. van, Ruitenburch, T. van, Schiks, J. & Leukfeldt, R. (2023). *In- en doorstroom van online criminaliteit in de strafrechterketen*. Amsterdam: WODC.
- Schrama, W.M. & Geurts, T. (2012). *Civiel schadeverhaal door slachtoffers van strafbare feiten. De rol van de civiele procedure: gebruik, knelpunten en oplossingsrichtingen*. Den Haag: WODC.
- Slachtofferhulp Nederland (2024). *Hulp na fraude of oplichting*. Geraadpleegd van <https://www.slachtofferhulp.nl/gebeurtenissen/fraude/>.
- Struiksmā, N., Vey Mestdagħ, C.N.J. de & Winter, H.B. (2012). *De organisatie van de opsporing van cybercrime door de Nederlandse politie*. Politie & Wetenschap.
- Voermans, T. (2021, 2 februari). Bank mag naam en adres online fraudeurs vrijgeven: 'Dit voelt zó goed.' *Algemeen Dagblad*. Geraadpleegd van <https://www.ad.nl/geld/bank-mag-naam-en-adres-online-fraudeurs-vrijgeven-dit-voelt-zo-goed~a9e17d52a/>.
- Weijer, S. van der, Leukfeldt, E.R., & Bernasco, W. (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.

Bijlage 1: Interviewprotocol

Introductie

- Voorstellen en bedanken voor medewerking;
- Doel van het interview betreft het verkrijgen van inzicht in het verloop van de civiele procedure van LAVG en uw ervaringen hiermee. Zo proberen wij deze procedure toekomstbestendig te maken;
- Het interview zal – afhankelijk van de status van uw procedure – ongeveer 1 uur in beslag nemen;
- De informatie wordt uitsluitend voor wetenschappelijk onderzoek gebruikt en is niet voor derden toegankelijk;
- Deelname is volledig anoniem. Ik zorg ervoor dat de resultaten niet naar u herleidbaar zijn;
- Als u geen antwoord wenst te geven, dan is dat ten alle tijden mogelijk en het interview kan op elk moment worden afgebroken;
- Voordat we beginnen, dien ik u te vragen of u toestemming geeft voor:
 - Deelname aan het interview
 - Het maken van een audio-opname

Doelgroep in kaart brengen

Dan gaan we nu beginnen met het interview. Het interview bestaat uit drie delen: 1) wat u is overkomen, 2) wat uw verwachtingen waren van de procedure van LAVG en 3) wat uw ervaringen met deze procedure zijn. Voordat we met het eerste onderdeel beginnen hebben we een paar algemene vragen. Uiteindelijk willen we graag een beschrijving maken van de groep slachtoffers die wij spreken.

- Mogen we daarom uw geslacht en leeftijd noteren?
- Bent u eerder slachtoffer geworden van online criminaliteit?
 - *Zo ja, wanneer en wat is u toen overkomen?*
- Bent u eerder slachtoffer geworden van traditionele criminaliteit?
 - *Zo ja, wanneer en wat is u toen overkomen?*

Onderdeel 1: Wat u is overkomen?

Om te beginnen wil ik u graag vragen naar de gebeurtenis die de aanleiding gaf om de procedure van LAVG te starten. Ik wil u vragen wat er precies gebeurd is en welke gevolgen dit voor u had.

- Kunt u omschrijven wat u overkomen is?
 - *Wat heeft de oplichter gedaan?*
 - *Hoe kwam u erachter dat het om oplichting ging?*
- Zodra u door had dat u opgelicht was...
 - *Wat dacht u toen? Wat ging er door uw hoofd?*
 - *Hoe voelde u zich?*
- Wat deed u zodra u door had dat u opgelicht was?
 - *Welke stappen heeft u ondernomen? Wie in uw omgeving en/of welke organisatie heeft u aangesproken of gebeld?*

- Heeft u aangifte bij de politie gedaan of dit overwogen?
 - *Waarom heeft u hiervoor gekozen? Welke overwegingen speelden hierbij een rol?*
 - *Niet aan gedacht? Niet zo belangrijk? Geen zin of tijd voor gehad? Nog niet aan toegekomen? Helpt toch niets? Dit is geen zaak voor de politie? Financiële schade al vergoed? Uit angst voor een vervelende reactie of wraak? Door schuld- of schaamte? Op advies van de politie? Lukte dat u niet?*
 - *Wat is uw mening over de wijze waarop de politie u geholpen heeft?*
 - *Had u vooraf het vertrouwen dat de politie u kon helpen? Hoe denkt u daar nu over?*
- Heeft u elders een melding gemaakt van de fraude?
 - *Bijvoorbeeld het handelsplatform (Marktplaats, eBay, Facebook), de verkoper of webshop, de Fraudehelpdesk, een consumentenorganisatie (zoals de Consumentenbond, Kassa of Radar)?*
 - *Waarom wel/niet? Welke overwegingen speelden hierbij een rol?*
 - *Wat is uw mening over de wijze waarop deze organisatie(s) u geholpen heeft (hebben)?*
 - *Had u vooraf het vertrouwen dat deze organisatie(s) u kon(den) helpen? Hoe denkt u daar nu over?*
- Terugkijkend op wat u overkomen is, welke gevolgen had dit voor u?
 - Op financieel gebied:
 - *Zou u willen delen hoeveel geld u afhandig is gemaakt?*
 - *Hoe groot waren de gevolgen hiervan voor u op een schaal van 1 (geen gevolgen) tot 5 (zeer grote gevolgen)?*
 - *Heeft u hierdoor geld moeten lenen?*
 - Op psychisch en/of emotioneel gebied:
 - *Heeft u psychische en/of emotionele gevolgen ervaren? Zo ja, welke?*
 - *Hoe groot waren deze gevolgen voor u op een schaal van 1 (geen gevolgen) tot 5 (zeer grote gevolgen)?*
 - Op privé-gebied:
 - *Heeft u uw familie (partner, kinderen, ouders) hierover verteld? Zo ja, hoe reageerden zij hierop? Hoe was dit voor u?*
 - *In het geval van een negatieve reactie: welke gevolgen had dit voor u?*
 - *Hoe groot waren deze gevolgen voor u op een schaal van 1 (geen gevolgen) tot 5 (zeer grote gevolgen)?*
 - Op sociaal-maatschappelijk gebied:
 - *Heeft u vrienden en/of kennissen hierover verteld? Zo ja, hoe reageerden zij hierop? Hoe was dit voor u?*
 - *In het geval van een negatieve reactie: welke gevolgen had dit voor u?*
 - *Hoe groot waren deze gevolgen voor u op een schaal van 1 (geen gevolgen) tot 5 (zeer grote gevolgen)?*
 - [Indien van toepassing] U noemde ook nog andere gevolgen, namelijk [xxx].
 - *Hoe groot waren deze gevolgen voor u op een schaal van 1 (geen gevolgen) tot 5 (zeer grote gevolgen)?*

Onderdeel 2: Uw verwachtingen van de procedure

De volgende vragen gaan over uw verwachtingen van de procedure van LAVG. Ik wil u vragen terug te denken aan de periode waarin u zich aanmeldde voor deze procedure, zodat ik zicht krijg op uw beweegredenen in die tijd, ofwel wat u in die tijd dacht.

- Hoe bent u bij LAVG terecht gekomen?
 - *Door de politie verwezen? Goede dingen over gehoord in de media? Iemand in omgeving met een goede ervaring?*
 - *Waarom koos u specifiek voor LAVG?*
 - *[Indien doorverwezen in de DA]: Hoe heeft u het ervaren dat u door de politie op deze mogelijkheid bent gewezen? Wist u op voorhand al dat deze mogelijkheid bestond?*
 - *Had u vooraf het vertrouwen dat LAVG u kon helpen? Was dit vertrouwen hoger dan uw vertrouwen in de politie en/of andere organisaties?*
- Welke reden(en) had u om middels de procedure van LAVG uw geld terug te vorderen?
 - *Wat hoopte u te bereiken toen u aan de procedure van LAVG begon? Op welke uitkomst hoopte u?*
 - *Geld terug? Dader afschrikken? Afsluiting?*
 - *Welke overwegingen speelden hierbij een rol?*
- Ik heb hier een lijst met verschillende resultaten die slachtoffers mogelijk proberen te bereiken met de fraudeprocedure (zie Tabel 1). In welke mate was u het eens met de volgende stellingen, in de tijd waarin u zich aanmeldde voor het traject? De schaal loopt van 1 (helemaal mee oneens) tot 5 (helemaal mee eens).

Tabel 1: Lijst met mogelijke resultaten van de LAVG-procedure

	Helemaal mee oneens		Niet mee eens/ niet mee oneens		Helemaal mee eens
Toen ik mij aanmeldde voor de procedure van LAVG, hoopte ik dat...	1	2	3	4	5
...ik een deel van mijn geld terug zou krijgen					
...ik al mijn geld terug zou krijgen					
...de ontvanger van mijn geld ¹ voor de rechter moet komen					
...de ontvanger van mijn geld aangesproken werd op wat deze heeft gedaan					
...de ontvanger van mijn geld een straf krijgt, naast mij terugbetalen, zoals een boete of celstraf					
...de ontvanger van mijn geld wordt afgeschrikt en het in de toekomst niet meer doet					
...ik me minder slecht voel over wat er is gebeurd					
...anders, namelijk...					

¹Let op! Indien R op dit moment in het interview heeft aangegeven dat de ontvanger van zijn of haar geld een geldezel betreft, stel R dan na het invullen van deze tabel de volgende vraag:

- Zou u bij items 3 t/m 6 een andere keuze maken wanneer deze vragen betrekking zouden hebben op de daadwerkelijke fraudeur en dus niet de ontvanger van uw geld (ofwel geldezel)? *Waarom wel/niet?*

Voorts wil ik u vragen naar uw verwachtingen over het verloop van de fraudeprocedure.

- Hoelang dacht u – bij aanvang van de procedure – dat deze zou duren? *Waarom dacht u dat?*
- Hoe dacht u – bij aanvang van de procedure – dat deze er ongeveer uit zou zien? *Waarom dacht u dat?*

Onderdeel 3: Uw ervaringen met de procedure

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de procedure van LAVG. Hiervoor wil ik graag weten in welke fase uw procedure zich momenteel bevindt.

- Welke stappen hebt u tot nu toe doorlopen?
- NAW-gegevens:
 - *Ontvangen? Van welke partij?*
 - *Bekeken? Wat dacht u toen u deze zag?*
 - *Denkt u dat de persoon van de NAW-gegevens dezelfde persoon is als degene met wie u contact hebt gehad tijdens de fraude (bijv. via Marktplaats, Whatsapp of dating app)?*
 - *Waarom denkt u dat?*
 - *Indien R 'nee' antwoordt: ga terug naar Tabel 1. Hoe zou R item 3 t/m 6 beantwoorden als hier 'de fraudeur' stond in plaats van 'de ontvanger van uw geld'?*
- Heeft de ontvanger van uw geld het schadebedrag terugbetaald toen LAVG hierom vroeg?
- Heeft u een gerechtelijke procedure aangespannen?
 - *Wat waren hierbij uw overwegingen?*
 - *Hoe was het voor u dat u hiervoor een aanbetaling moest doen?*

Wat betreft het verloop van de procedure wil ik graag vragen:

- Indien procedure nog loopt:
 - *Hoelang duurt de procedure momenteel? Hoe ervaart u dit?*
 - *Komt het verloop van de procedure tot nu toe overeen met uw verwachting? Waarom wel/niet?*
- Indien procedure is afgerond:
 - *Hoe lang heeft de procedure in totaal geduurd? Hoe heeft u dit ervaren?*
 - *Zag het verloop van de procedure er uiteindelijk uit zoals u verwacht had? Waarom wel/niet?*

Verder hoor ik graag uw mening over de LAVG-procedure en hetgeen het u heeft opgeleverd.

- Hoe ontevreden of tevreden bent u over de (al dan niet afgeronde) procedure van LAVG? *Kunt u dit toelichten?*

- Zou u – mocht dit u nogmaals overkomen – u opnieuw aanmelden bij LAVG om uw schade terug te vorderen?
- Wat heeft de (al dan niet afgeronde) procedure van LAVG u (tot nu toe) opgeleverd?
 - Op financieel gebied:
 - Indien procedure is afgerond: *Hoe veel van de door u geleden schade hebt u inmiddels dankzij de procedure teruggekregen?*
 - Indien procedure nog loopt: *Hoe veel van de door u geleden schade verwacht u dankzij de procedure nog terug te krijgen?*
 - Op psychisch en/of emotioneel gebied?
 - *Gebeurtenis kunnen verwerken en afsluiten? Zich gehoord voelen? Meer rust?*
 - Op (straf)rechtelijk gebied?
 - *Ontvanger geld en/of fraudeur voor de rechter krijgen? Aanspreken op fraude? Straffen? Voorkomen dat diegene het nogmaals doet?*
 - (Eventuele) gevolgen op privé-gebied?
 - (Eventuele) gevolgen op sociaal-maatschappelijk gebied?
- Hebt u momenteel nog een bepaalde behoefte? Wat zou verder bij kunnen dragen aan uw herstel?

Onderdeel 4: Ethiek

Graag vraag ik u tot slot of u uw geld zou willen terugvorderen in vier hypothetische situaties. Deze situaties zijn fictieel. Ik weet niet meer over uw procedure dan u mij zelf verteld heeft, dus ik kan niet zeggen of deze situaties al dan niet op uw procedure betrekking hebben.

1. De ontvanger van uw geld heeft u opgelicht maar heeft het geld inmiddels uitgegeven. *Wilt u het geld terugvorderen bij de ontvanger?*
2. De ontvanger van uw geld is niet degene die u heeft opgelicht. Diegene heeft diens rekening tijdelijk uitgeleend in ruil voor een beloning. De oplichter die de rekening leende, gebruikte de rekening vervolgens om u op te lichten. De ontvanger van uw geld heeft het geld dus niet meer. *Wilt u het geld terugvorderen bij de ontvanger?*
3. De ontvanger van uw geld is niet degene die u heeft opgelicht. Diegene heeft diens rekening onder dwang uitgeleend aan de oplichter. De oplichter gebruikte de rekening vervolgens om u op te lichten. De ontvanger van uw geld heeft uw geld dus niet meer. *Wilt u het geld terugvorderen bij de ontvanger?*
4. De ontvanger van uw geld is niet degene die u heeft opgelicht. Diegene heeft diens rekening met goede bedoelingen uitgeleend en wist niet dat de lener een oplichter is. De oplichter gebruikte de rekening om u op te lichten. De ontvanger van uw geld heeft het geld dus niet meer. *Wilt u het geld terugvorderen bij de ontvanger?*

[Indien het onderwerp ‘geldezels’ of ‘katvangers’ nog niet eerder aan bod is gekomen]:

Geldezels zijn personen die hun rekening al dan niet bewust uitlenen, waarna hun rekening wordt gebruikt om geld dat middels (online) criminaliteit is verkregen, weg te sluisen. *Heeft u hier eerder over gehoord?*