

Cyberfraude wordt soms te makkelijk gemaakt

Het overkwam mij. In de brievenpost zat een factuur voor een online bestelling/levering die achteraf betaald kon worden. Maar het geval wil, dat ik dat niet besteld noch ontvangen had. Dus de klantenservice gebeld. Na uitgelegd te hebben wat er aan de hand was, werd mij gevraagd de Veiligheidsafdeling te bellen. Zo gezegd, en bijna zo gedaan. Alleen daar was de telefonische wachttijd ruim 40 (!) minuten. Geen haar op mijn hoofd dat eraan dacht die tijd uit te zitten. Dan maar een mail sturen. Op zoek naar het emailadres kwam ik op de website, maar die werd afgeschermd met een cookiebericht. Daarin stond dat mijn gegevens met Jan en alleman gedeeld zouden worden. No way.

Uiteindelijk dacht ik het emailadres van de klantenservice gevonden te hebben en heb hen toen een mailtje gestuurd. Vervolgens kreeg ik een reply dat ik alleen maar kon chatten. Daarvoor was een code nodig die later zou binnenkomen, maar uiteindelijk niet bleek te werken. Echt geweldig, die klantvriendelijkheid.

Wat kon hier gebeurd zijn? Ik durf te stellen dat bij het plaatsen van de opdracht de mogelijkheid werd geboden de factuur en de levering naar verschillende adressen te laten sturen. Dat kan zinvol zijn, maar zeker niet altijd.

In dit geval ging het om de optie om achteraf te betalen en dan is zo'n keuze qua adressen niet bijster slim. Als men die mogelijkheid dan toch open laat, dan kunnen spookfacturen het gevolg zijn.

Het meest storende daarbij is dat de persoon waarvan (bewust) het factuuradres (onterecht) wordt opgegeven er veel gedoe mee krijgt. Die persoon moet bij de politie officieel aangifte gaan doen van cyberfraude. Dat alles kost veel tijd en moeite, en dat allemaal omdat webshops het blijkbaar teveel moeite vinden om hun procedures aan te passen. In feite uiterst klantvriendelijk dus. Het moet niet zo moeilijk zijn om tenminste een e-mail check in te bouwen in geval van achteraf betalen. In die e-mail kan een controle ingebouwd worden op het e-mailadres van de besteller. Zonder bevestiging geen bestelling! Daarmee wordt het vrijwel onmogelijk om een onschuldig persoon op te zadelen met een onterechte factuur.

De overheid heeft haar mond dan wel vol over privacy, maar over hoe dit soort cybercrime te voorkomen hoor je ze niet.

De webshops mogen deze gang van zaken zichzelf aanrekenen, want het is in mijn ogen pure domheid dat zij deze procedure zo laten lopen. Bovendien kost het niet alleen het "slachtoffer", maar ook de politie veel tijd en allemaal onnodig. In dit geval ging het om een bestelling van de dader bij "About You" en de service voor achteraf betalen was van "Klarna.com". Niet alleen zij, maar ik denk heel wat meer webshops mogen eens gaan nadenken over de procedure bij "achteraf betalen"! Dat kan spookfacturen voorkomen, plus veel ergernis en ook tijd bij de politie.