

Bankfraude onder consumenten neemt toe: wat doet u?

13-3-2020

Steeds meer consumenten krijgen te maken met bankfraude of een poging tot bankfraude. Zowel in 2018 als in 2019 kreeg maar liefst 1 op de 6 consumenten hiermee te maken. Dat blijkt uit onderzoek van de Consumentenbond. Steeds vaker worden namen van bekende gerechtsdeurwaarders en incassobureaus gebruikt. Consumenten krijgen vaak vreemde Tikkies, sms'jes en e-mails, die amper van het echt te onderscheiden zijn, met de mededeling dat er nog openstaande rekeningen zijn.

Fraude onder consumenten

Er werd door de Consumentenbond onderzoek gedaan onder meer dan 11.000 personen. Ongeveer 2% hiervan gaf aan daadwerkelijk geld te hebben verloren als gevolg van bankfraude. Banken vergoeden deze schade niet wanneer bankgegevens met derden zijn gedeeld of wanneer de betreffende consument aantoonbaar grof nalatig is geweest. In de praktijk krijgen consumenten zelden hun geld terug.

Incassobureaus worden ook vaker 'gebruikt'

Bij het plegen van bankfraude wordt er ook vaak gebruik gemaakt van de naam van een incassobureau. Als iemand gaat zoeken op Google om te kijken of de afzender wel echt bestaat, dan zal dit vaak kloppen. Vaak uit 'blinde paniek' zal een consument overgaan tot betalen, zonder daarbij goed het banknummer te controleren. Merkt u dat uw goede bedrijfsnaam als opdrachtgever wordt misbruikt? Geef dan in alle brieven en communicatie naar de debiteur altijd duidelijk aan welk incassobureau u gaat inschakelen. Geef in de herinnering die u stuurt weer welke partij het incassotraject voor u uit zal voeren wanneer dit nodig is.

WhatsApp wordt vaker aangesproken voor bankfraude

Door de komst van het internet en alle moderne apps hebben we ook te maken met nieuwe vormen van oplichting. Online fraude

komt steeds meer voor. Er zijn simpelweg meer mogelijkheden bij gekomen voor criminelen. We kennen allemaal de fishingmails, waarin consumenten per mail worden benaderd in een poging hen geld afhandig te maken. Nu wordt WhatsApp steeds vaker aangesproken voor bankfraude. Zo gebeurt het vaker dat iemand een appje krijgt van een gezinslid met de mededeling dat de telefoon is verloren en het verzoek om wat geld via Tikkie over te maken. Of dat er nog een rekening openstaat van een energierekening en dat die binnen 2 dagen betaald moet worden, anders wordt de persoon afgesloten.

Schade voor consumenten loopt soms hoog op

We hebben te maken met meerdere vormen van bankfraude en de schade voor consumenten die er per ongeluk in trappen kan behoorlijk oplopen. Een ondervraagd panellid van de Consumentenbond gaf aan € 1.500,- te hebben overgemaakt naar een rekening, omdat haar dochter hierom had gevraagd. Het bleek niet haar dochter te zijn. De bank vergoedde de schade niet, omdat de vrouw zelf het geld had overgemaakt. Een ander panellid verloor € 2.500,- door een betaling naar een nep klantenservice. De ING vergoedde deze schade niet. In een soortgelijk geval vergoedde de Rabobank de schade wel. Ook mensen die met QR-fraude te maken kregen, waarbij zij de code moesten scannen om een transactie goed te keuren, kregen de schade niet vergoed. Zij zouden volgens de ING nalatig zijn geweest.

Wat kunnen bedrijven doen tegen bankfraude?

In de meeste gevallen wordt bankfraude gepleegd met behulp van bedrijfsgegevens van een willekeurig bedrijf. Er wordt een mail of een appje uit naam van dit bedrijf gestuurd met het verzoek om te betalen. Consumenten die dit doen raken vaak grotere bedragen kwijt. Bedrijven doen er goed aan om duidelijk te communiceren over de manieren waarop bedragen worden geïncasseerd en welke partijen zij hiervoor inschakelen. Daarnaast moeten bedrijven hun klanten proactief informeren en ook verzoeken om contact op te nemen wanneer iets verdacht lijkt.

Optimaal en betrouwbaar incassotraject

Bent u op zoek naar een incassopartner die duidelijk kan communiceren, begrip heeft voor uw debiteuren en in ieder individueel gevalt zoekt naar een oplossing? Dan staat het team van Willems Gerechtsdeurwaarders en Incasso voor u klaar. Met meer dan 50 jaar kennis van de incassowereld en ervaring met duizenden dossiers kunnen wij u uitstekend ontzorgen. Neem gerust contact met ons op voor meer informatie. Volgt u ons trouwens ook al op LinkedIn? Daar posten we wekelijks interessante berichten.