

Wie krijgt zijn geld terug?

Acties van slachtoffers tot schadevergoeding bij bankfraude

*Johan van Wilsem, Take Sipma en Esther Meijer-van Leijsen**

Bankfraude is een ernstig maatschappelijk probleem. Regelmatig klinken er waarschuwingen voor oplichtingstrucs waarmee slachtoffers via manipulatieve communicatie geld afhandig wordt gemaakt. Zo kwam recent in het nieuws oplichting via misleidende WhatsApp-berichtjes die zogenaamd van een familielid afkomstig waren. Ook via andere vormen van identiteitsfraude, zoals diefstal van een username en password, kunnen illegaal bedragen van de bankrekening van een slachtoffer worden afgeschreven. Grote hoeveelheden gebruikersnamen en wachtwoorden zijn in bulk verkrijgbaar op illegale markten en vormen tegenwoordig populaire illegale handelswaar (Holt & Lampke 2010). Persoonsinformatie is een *hot product* geworden voor fraudeurs (Pratt e.a. 2010). Bankfraude wordt, in al haar verschijningsvormen, niet apart geregistreerd, maar in slachtofferenquêtes wordt wel gevraagd naar verschijnselen die er deel van uitmaken, zoals ongeautoriseerde bankafschrijvingen en identiteitsdiefstal. Uit die informatie wordt duidelijk dat, op jaarbasis, enkele procenten van de volwassen bevolking met deze fenomenen te maken hebben (Paulissen & Van Wilsem 2015; Sipma & Van Leijsen 2019), en in de Verenigde Staten zelfs tot 10% (Langton 2019). Bovendien zijn veel mensen bezorgd om slachtoffer te worden van identiteitsdiefstal, diefstal van bankpas of online bankfraude, namelijk 70% van de Europese bevolking (Eurobarometer 2018). In het meest recente supplement identiteitsdiefstal van de *National Crime Victimization Survey* (2016) rapporteerde Langton (2019) dat het gemiddelde aanvankelijke financiële verlies voor identiteitsfraudeslachtoffers (bij ontdekking) \$ 850 was (mediaan \$ 300). Voor Nederland constateerden Paulissen en Van

* Dr. J. van Wilsem is strateeg-onderzoeker bij de Algemene Rekenkamer. Dr. T. Sipma is als onderzoeker verbonden aan het WODC. Dr. E. Meijer-van Leijsen is als onderzoeker werkzaam bij de Algemene Rekenkamer.

Wilsem (2015) dat het gemiddelde verlies voor slachtoffers, voor de periode 2010-2012, € 375 bedroeg (mediaan € 100).

Slachtoffers kunnen proberen de ondervonden financiële schade vergoed te krijgen. Zowel in de Verenigde Staten als in Nederland lukt dit meestal. Volgens Langton (2019) bleef niettemin 12% van de Amerikaanse slachtoffers met restschade zitten na pogingen tot schadevergoeding. Van hen ging het bij 15% om verliezen van \$ 1.000 of meer. Sipma en Van Leijsen (2019) melden dat in Nederland bijna 20% van de slachtoffers van identiteitsfraude door onterechte bankafschriving geen schadevergoeding ontvangt. De mediane schade die deze groep uiteindelijk leed, was € 99. In een beperkt aantal gevallen is het geleden verlies hoog – meer dan € 1.000 – en in uitzonderlijke gevallen meer dan € 10.000.

De omvang van de schadevergoeding voor slachtoffers bepaalt de uiteindelijke financiële gevolgen die zij ondervinden. In aanvulling daarop is de verwachting dat de *sociale* weerslag van identiteitsfraude meestal ernstiger is naarmate de schadevergoeding geringer is. In een grootschalig onderzoek onder Amerikaanse slachtoffers van identiteitsdiefstal geven Golladay en Holtfreter (2017) aan dat de emotionele gevolgen, zoals gevoelens van depressie, woede, verwarring en gebrek aan vertrouwen, groter zijn naarmate het bedrag dat zij kwijt zijn hoger is – na correctie voor een groot aantal alternatieve variabelen, zoals eerder slachtofferschap en sociaal-demografische kenmerken. Ook in andere studies worden de sociale gevolgen van slachtofferschap van bankfraude en identiteitsfraude onder de aandacht gebracht (Button e.a. 2014; Leukfeldt e.a. 2018; Randa & Reyns 2019; Sipma & Van Leijsen 2019). Het beperken van de financiële gevolgen hiervan via schadevergoeding lijkt dan ook een tweesnijdend zwaard: het beperkt zowel de financiële als de sociale schade onder slachtoffers. Als zodanig is het belangrijk om meer kennis te krijgen over de determinanten van schadevergoeding. In dit artikel richten wij ons daarop. Daarbij kijken we ook naar een stap die vaak voorafgaat aan de schadevergoeding: de beslissing om het incident te melden bij de formele instanties. Wat bepaalt of slachtoffers dat doen?

Contact opnemen met instanties

Naar het wel of niet melden van een misdrijf bij de politie is veel criminologisch onderzoek verricht (zie voor een overzichtsstudie Xie & Baumer 2019), maar niet zozeer op het gebied van fraude (zie echter Copes e.a. 2001; Schoepfer & Piquero 2009). In dit artikel over onterechte bankafschrijvingen kijken we echter niet alleen naar het wel of niet melden van een incident bij de politie, maar – gezien het financiële belang ervan – ook naar het melden bij de bank. Het melden van het incident zien we daarbij als een keuze door de burger om actie te ondernemen. Over dit bredere fenomeen heeft de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) een belangwekkende studie gepubliceerd, *Weten is nog geen doen* (Bovens e.a. 2017). De vruchten die burgers kunnen plukken van beleid, of de sancties die ze riskeren, hangen vaak samen met hun *doe-vermogen*, hun vermogen om in actie te komen. Belastingaangifte doen, tijdig betalen van verkeersboetes en doorgeven van gegevens om in aanmerking te komen voor toeslagen zijn voorbeelden hiervan. Een belangrijk thema in *Weten is nog geen doen* (hierna: Wingd) is dat het doe-vermogen ongelijk verdeeld is tussen burgers – en daarmee ook de verdeling van gewenste en ongewenste uitkomsten die zij ervaren. Als ze afzien van actie, hebben ze daar vaak last van. De mate waarin burgers behept zijn met doe-vermogen hangt samen met uiteenlopende kenmerken. In Wingd wordt de link gelegd met opleidingsniveau, maar wordt tegelijkertijd met klem benadrukt dat er ook onder hoogopgeleiden mensen zijn met een laag doe-vermogen, en dat er onder lageropgeleiden ook veel mensen zijn met een hoog doe-vermogen. Niettemin kunnen we nagaan in hoeverre onder lageropgeleiden minder vaak actie wordt ondernomen, in dit geval naar aanleiding van een indicatie van identiteitsfraude – een onterechte afschrijving van de bankrekening. Een andere link die in Wingd wordt gelegd in relatie tot doe-vermogen heeft betrekking op persoonlijkheidskenmerken, met name het vermogen om vooruit te kijken en het langetermijnbelang van beslissingen te zien. Indien dit vermogen laag is, vindt men het moeilijker te anticiperen op doelen die verder verwijderd zijn in de tijd en focust men meer op kortetermijndoelen. Dit idee is ook toegepast in de slachtofferliteratuur, maar dan vooral op de vraag wie er slachtoffer wordt (Holt e.a. 2018; Schreck 1999; Sipma & Van Leijssen 2019; Van

Wilsem 2013) en minder op hoe slachtoffers reageren na slachtofferschap (maar zie Turanovic & Pratt, 2014; Van Wilsem 2016). Wij stellen in dit artikel dat lage zelfcontrole ook verband kan houden met het melden van een incident bij slachtoffers van identiteitsfraude, vanwege de link met een lager doe-vermogen. Een belangrijk doel om te melden is tenslotte om het gestolen geld terug te krijgen – een langetermijndoelstelling waarvoor (soms aanzienlijk) doorzettingsvermogen nodig is. We verwachten dat slachtoffers met lage zelfcontrole minder naar dit langetermijndoel zullen handelen. Uiteindelijk zullen ze daardoor minder vaak schadevergoeding ontvangen en zal voor deze groep slachtoffers de financiële schade groter zijn. Mogelijk speelt voor deze groep slachtoffers ook dat zij meer aansprakelijk worden gesteld voor de geleden schade door hun bank. Banken zijn mogelijk minder geneigd om terug te betalen als ze van mening zijn dat de onterechte bankafschrijving verband houdt met impulsieve online besluitvorming door het slachtoffer. De exacte redenen voor slachtoffers om niet te melden of voor banken om niet terug te betalen staan niet geregistreerd in de gegevens die we voor dit onderzoek analyseren. We kunnen echter wel onderzoeken of lage zelfcontrole gerelateerd is aan het melden van het incident bij de bank en het wel of niet ontvangen van schadevergoeding.

Enquêtedata: een nadere analyse

In dit artikel gebruiken we gegevens uit het LISS-panel, een representatieve enquête onder huishoudens die in 2007 is gestart door onderzoeksbureau CentERdata. Voor het huidige onderzoek hebben we gegevens gebruikt uit vijf edities van LISS-paneldata, verzameld tussen februari 2010 en februari 2018 met tweejaarlijkse intervallen. Elke editie bestond uit ongeveer 5.000 tot 6.000 respondenten. In totaal hebben in deze periode 11.028 respondenten ten minste eenmaal geparticipeerd, waarvan 63% meerdere malen. De respondenten gaven voor diverse vormen van slachtofferschap op of ze dit het afgelopen jaar hadden ervaren. Een van die vragen ging over een vorm van bankfraude, namelijk ongeautoriseerde geldopname ('Geld van uw bankrekening afgeschreven zonder uw toestemming'). Een kanttekening bij de beantwoording van deze vraag is dat sommige respondenten zich mogelijk niet hebben gerealiseerd dat geld ten onrechte is afgeschre-

ven van hun bankrekening. In dit artikel beperken we ons tot de 636 respondenten (bijna 6%) die tussen 2010 en 2018 eenmaal of meermaals een ongeautoriseerde bankafschrijving hebben meegemaakt in het jaar voorafgaand aan de enquête.

Incidentkenmerken

De *aanvankelijke financiële schade* bij slachtoffers werd bepaald door te vragen: 'Hoeveel geld (in euro's) werd van uw rekening afgeschreven?' Slachtoffers konden het relevante bedrag invullen. Vervolgens werd gevraagd of zij erin waren geslaagd dit bedrag terug te krijgen. Antwoordcategorieën hierop waren (1) 'ja, volledig', (2) 'ja, gedeeltelijk' en (3) 'nee'. We hercodeerden dit tot een variabele of het slachtoffer wel of niet geheel werd terugbetaald, ook omdat de tweede categorie een heel kleine groep betrof. Als een volgende stap werd de *uiteindelijke financiële schade* vastgesteld. Slachtoffers bij wie de schade volledig werd vergoed, scoorden een waarde van nul op deze variabele. Voor slachtoffers die meldden dat het bedrag in zijn geheel niet werd terugbetaald, staat de uiteindelijke schade gelijk aan de aanvankelijke schade. Aan de slachtoffers die meldden gedeeltelijk te zijn terugbetaald, werd gevraagd welk bedrag zij hadden ontvangen. Het resterende verschil werd geclassificeerd als de uiteindelijke schade voor deze groep. Om vast te stellen of het incident was gemeld bij officiële instanties, werd gevraagd: 'Heb je maatregelen genomen naar aanleiding van dit incident?' Twee categorieën waren 'gemeld bij de politie' en 'contact met de bank' (beide 0-1). 11% meldde zich bij de politie en 63% nam contact op met hun bank.

Slachtofferkenmerken

Naast incidentkenmerken zijn van de respondenten ook persoonskenmerken bekend. Dat zijn om te beginnen een aantal achtergrondkenmerken – geslacht, leeftijd, burgerlijke staat (partner of niet), opleidingsniveau en inkomenscategorie. Opleidingsniveau werd opgenomen als een ordinale variabele met zes categorieën, variërend van basisonderwijs tot universiteit. Voor wat betreft het maandelijks huishoudensinkomen werden vijf categorieën onderscheiden: laag inkomen (€ 1.150 of minder), laag tot gemiddeld inkomen (€ 1.151-1.800),

gemiddeld tot hoog inkomen (€ 1.801-2.600), hoog inkomen (meer dan € 2.600) en inkomen onbekend.

De mate van zelfcontrole van respondenten werd vastgesteld via elf items, die een subschaal vormen van de *Dickman Impulsivity Inventory* over disfunctionele impulsiviteit. Aan alle respondenten in de gehele steekproef werd hiervoor gevraagd of een aantal verschillende gedragingen van toepassing is op hen. Voorbeeldvragen zijn: 'Ik zeg vaak wat er in mij opkomt zonder eerst na te denken', 'Ik geniet ervan langzaam en zorgvuldig te werken aan problemen' (omgekeerd gecoörd) en 'Ik maak vaak afspraken zonder na te denken of ik in staat ben me eraan te houden'. Betrouwbaarheidsanalyses op de gehele steekproef laten zien dat er per editie van het LISS-panel afdoende interne consistentie is tussen de items voor zinvolle schaalconstructie (Cronbach's alpha variërend van 0,72 tot 0,75). Tot slot is herhaald slachtofferschap van onterechte bankafschrijvingen in kaart gebracht aan de hand van de longitudinale gegevens. 13% van de slachtoffers gaf tijdens meerdere edities aan dat ze dit incident hebben meegeemaakt. Voor hen hebben we de kenmerken van het meest recente incident gebruikt.¹

Analyse

We beginnen onze analyse met een beschrijving van de hoeveelheid geld dat van slachtoffers is gestolen – in eerste instantie nadat ze het incident hadden ontdekt, en uiteindelijk nadat ze contact hadden opgenomen met instanties en probeerden te worden vergoed. Vervolgens onderzoeken we de relatie tussen initiële en uiteindelijke schade door ze te relateren aan incident- en slachtofferkenmerken. Het initiële en uiteindelijke verlies hebben we ingedeeld in vijf categorieën. Voor *aanvankelijk verlies* zijn deze categorieën: (1) minder dan € 50, (2) tussen € 50 en 99, (3) tussen € 100 en 249, (4) tussen € 250 en 999, en (5) € 1.000 of meer. Voor *uiteindelijk verlies* onderscheiden we ook vijf categorieën, maar rekening houdend met de verdeling (later weergegeven in tabel 1), met iets andere waarden: (1) geen verliezen, (2) minder dan € 50, (3) tussen € 50 en 99, (4) tussen € 100 en 249, en (5) € 250 of meer. Deze categorieën hebben we onder andere onderscheiden omdat er enkele waarnemingen in de steekproef zaten met

¹ Een overzicht met *descriptives* van de gebruikte variabelen is beschikbaar op aanvraag bij de eerste auteur.

Tabel 1 Hoogte van financiële schade na onterechte bankafschrijving, in categorieën (N=636)

	Aanvankelijke schade(%)	Definitieve schade(%)
€ 0	-	82,2
Minder dan € 50	27,5	7,4
€ 50-99	16,5	3,0
€ 100-249	13,5	2,8
€ 249-999	14,0	1,7
€ 1.000 of meer	10,1	0,9
Onbekend	18,4	1,9
Hoogste schade	€ 35.000	€ 10.500

zeer hoge waardes die zonder categorisering anders disproportioneel veel invloed op de resultaten zouden hebben. Voor beide afhankelijke variabelen wordt ordinale regressieanalyse gebruikt. Tot slot beoordelen we de relatie tussen incident- en slachtofferkenmerken met de door het slachtoffer ondernomen acties (melding bij de politie, contact met de bank) en met het in aanmerking komen voor schadevergoeding. Voor deze analyses zijn de afhankelijke variabelen dichotoom (ja-nee), daarom wordt gebruik gemaakt van logistische regressieanalyses.

Resultaten

Tabel 1 biedt een overzicht van de bedragen die slachtoffers van onterechte bankafschrijvingen verliezen. De linkerkolom toont de initiële verliezen na het ontdekken van het incident. Voor ongeveer een kwart van de slachtoffers zijn de verliezen vrij klein met bedragen van minder dan € 50. Bijna 40% verliest een bedrag van meer dan € 100, terwijl een op de tien slachtoffers € 1.000 of meer kwijt is. De rechterkolom toont de verdeling na schadevergoeding. Het is vrij duidelijk dat de meeste slachtoffers uiteindelijk geen financiële verliezen lijden, aangezien meer dan 80% volledig wordt vergoed. Er blijft nog 7% over met kleine verliezen van minder dan € 50. Een kleine groep kampt met vrij grote verliezen, bijna 3% loopt een schade op van € 250 of meer.

Analyses omtrent de hoogte van het aanvankelijke verlies bij een onterechte bankafschrijving levert nauwelijks patronen op voor de onderscheiden incident- en slachtofferkenmerken. Dit wijst erop dat de verdeling van de schadebedragen vrij willekeurig is. Een uitzondering is leeftijd. Oudere slachtoffers worden geconfronteerd met wat grotere aanvankelijke schade.

In tabel 2 wordt de relatie getoond tussen acties van het slachtoffer – contact opnemen met de bank en politie – en slachtoffer- en incidentkenmerken. Daarnaast wordt in de laatste kolom van deze tabel getoond hoe deze kenmerken zich verhouden tot het ontvangen van schadevergoeding. De beslissing om contact op te nemen met de bank blijkt samen te hangen met verschillende kenmerken. Zo nemen hoger opgeleide slachtoffers duidelijk vaker contact op met de bank dan lager opgeleide slachtoffers – een bevinding die overeenkomt met de verwachting uit Wingd. Voor slachtoffers met lage inkomens geldt dat zij ook vaker contact opnemen met de bank – gecontroleerd voor opleidingsniveau. De hypothese over lage zelfcontrole wordt bevestigd, omdat slachtoffers met lage zelfcontrole minder vaak contact opnemen met hun bank. Een andere factor van belang is de hoogte van het aanvankelijk afgeschreven bedrag. Niet verrassend blijkt hieruit dat hoe hoger dit bedrag, des te groter de kans dat het slachtoffer contact opneemt met de bank. Voor de beslissing om contact op te nemen met de *politie* (tweede kolom), lijkt de hoogte van de aanvankelijke schade de dominante factor te zijn, met opnieuw hogere kansen bij slachtoffers met hoge schade. Slachtoffers met een laag tot gemiddeld inkomen melden het incident vaker bij de politie. Aanvullende analyses (niet getoond) wijzen erop dat terugbetaling een rol lijkt te spelen in de beslissing om het incident aan de politie te melden: slachtoffers die niet worden vergoed, hebben een grotere kans om te melden. Tot slot, met betrekking tot wel of niet schadevergoeding ontvangen (laatste kolom) zien we dat hoger opgeleide slachtoffers een wat hogere kans hebben om dit te ontvangen – een bevestiging van onze verwachting. Het inkomensniveau is niet gerelateerd aan het ontvangen van een vergoeding (met uitzondering van slachtoffers van wie het inkomen onbekend is: die hebben een kleinere kans om vergoed te worden). Bovendien hebben slachtoffers met een lage zelfcontrole, in overeenstemming met onze hypothese, minder kans deze te ontvangen.

Tabel 2 Contact opnemen met de bank, aangifte doen bij de politie en schadevergoeding, logistische regressie

	Contact opnemen met de bank 0-1		Melden bij de politie 0-1		Schadevergoeding 0-1	
	B	SE	B	SE	B	SE
Opleidingsniveau ^a	.157**	.066	-.011	.106	.152*	.089
Inkomen: laag	.692*	.377	1.031	.588	.110	.484
Inkomen: laag tot gemiddeld	.210	.296	1.135*	.469	-.568	.371
Inkomen: gemiddeld tot hoog	-.384	.248	-.311	.455	-.164	.361
Inkomen: hoog	Ref.		Ref.		Ref.	
Inkomen: onbekend	-.935**	.342	1.027	.583	-.867*	.422
Lage zelfcontrole ^a	-1.446**	.593	.880	1.002	-1.635*	.724
Aanvankelijk verlies (AV) minder dan € 50	Ref.		Ref.		Ref.	
AV € 50-99	.043	.265	1.496	.856	.243	.345
AV € 100-249	.437	.288	1.469	.889	.361	.370
AV € 250-999	1.180**	.316	3.288**	.779	1.018*	.436
AV € 1.000 of meer	1.317**	.375	4.564**	.776	.769	.486
AV onbekend	.795**	.275	2.219**	.791	1.239**	.420
Nagelkerke R ²	15,9%		32,2%		14,0%	
N	621		623		610	

* p<0,05; ** p<0,01.

^a Eenzijdig getoetst.

NB In deze modellen is tevens gecontroleerd voor geslacht, leeftijd, partner, herhaald slachtofferschap van onterechte bankafschrijving en jaartal, via dummyvariabelen.

Ten slotte bespreken we de bevindingen uit tabel 3, die laten zien hoe incident- en slachtofferkenmerken gerelateerd zijn aan de hoogte van de uiteindelijk geleden financiële schade. In Model 1 zien we onze hypothese bevestigd rond opleidingsniveau – de schade is doorgaans lager voor hoger opgeleide slachtoffers. Voor wat betreft inkomen laten de resultaten zien dat slachtoffers met een laag tot gemiddeld inkomen geconfronteerd worden met meer schade in vergelijking met slachtoffers met een hoog inkomen. Lage zelfcontrole is daarentegen niet gerelateerd aan de hoogte van de uiteindelijke schade. Verder zien we dat de uiteindelijke schade hoger is voor slachtoffers die een hoog aanvankelijk verlies leden (€ 1.000 of meer). In Model 2 wordt een kenmerk toegevoegd aan de regressievergelijking, namelijk of het slachtoffer al dan niet contact heeft opgenomen met de bank. De resultaten

Tabel 3 Uiteindelijke financiële schade, ordinale regressie

	Model 1		Model 2	
	B	SE	B	SE
Opleidingsniveau ^a	-.140*	.084	-.109	.085
Inkomen: laag	.397	.441	.508	.447
Inkomen: laag tot gemiddeld	.833**	.348	.883*	.349
Inkomen: gemiddeld tot hoog	.342	.336	.282	.340
Inkomen: hoog	Ref.		Ref.	
Inkomen: onbekend	1.047*	.410	.948*	.413
Lage zelfcontrole ^a	.947	.690	.773	.702
Aanvankelijk verlies (AV) minder dan € 50	Ref.		Ref.	
AV € 50-99	.615	.317	.581	.320
AV € 100-249	.407	.346	.424	.350
AV €250-999	.118	.372	.289	.378
AV € 1.000 of meer	.781*	.373	.993**	.381
Contact opgenomen met bank	-	-	-.798**	.240
Nagelkerke R ²	8,5%		10,8%	
N	613		612	

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$.

^a Eenzijdig getoetst.

NB In deze modellen is tevens gecontroleerd voor geslacht, leeftijd, partner, herhaald slachtofferschap van onterechte bankafschrijving en jaartal, via dummyvariabelen.

wijzen erop dat dit contact sterk samenhangt met kleinere schade. De samenhang met opleidingsniveau valt hierdoor weg, wat erop duidt dat de hogere uiteindelijke schade onder lageropgeleiden teruggevoerd kan worden tot het feit dat zij minder melding maken bij de bank. Andere kenmerken in het model worden niet wezenlijk beïnvloed door deze toevoeging.²

2 Omdat grote definitieve schade weinig voorkomt bij dit delict hebben we robuustheidschecks uitgevoerd op onze analyses door de resultaten ook na te gaan voor een afhankelijke variabele met drie categorieën (met € 50 of meer als de hoogste schadecategorie) en vier categorieën (met € 100 of meer als de hoogste categorie) – in aanvulling op de huidige vijf categorieën. Dit leverde zeer vergelijkbare resultaten op, met uitzondering van de relatie voor 'aanvankelijk verlies tussen € 50 en 99'. In deze alternatieve schattingen had deze categorie hogere uiteindelijke schade.

Conclusie

Gezien de groeiende zorg over bankfraude in een gedigitaliseerde samenleving, is het belangrijk om inzicht te krijgen in de ernst van de gevolgen ervan. Dit artikel draagt hieraan bij door voor het fenomeen van ongeautoriseerde bankafschrijvingen na te gaan in hoeverre slachtoffers met financiële schade blijven zitten en in hoeverre ze in actie komen om iets aan deze schade te doen. Het beperken van financiële schade bij identiteitsfraude is op zichzelf belangrijk, maar helpt ook om negatieve sociale gevolgen ervan – mentale problemen, gebrek aan vertrouwen in anderen – te minimaliseren. In dit artikel beschouwen we de acties die slachtoffers ondernamen en de schade die ze uiteindelijk leden als een uitvloeisel van hun doe-vermogen, een concept ontleend aan de WRR-studie *Weten is nog geen doen* (Bovens e.a. 2017). We verwachtten dat slachtoffers van identiteitsfraude minder vaak melding doen bij de bank en de politie als ze een lager opleidingsniveau en minder zelfcontrole hadden. Omdat schadevergoeding minder waarschijnlijk is indien er door het slachtoffer geen melding wordt gemaakt, verwachten we bij deze groepen slachtoffers ook meer financiële schade.

Aan de hand van representatieve slachtoffergegevens verzameld over een periode van acht jaar – tussen 2010 en 2018 – onder de Nederlandse bevolking hebben we patronen van financiële schade, melding maken bij bank en politie en schadevergoeding geanalyseerd bij 636 slachtoffers van een onterechte bankafschrijving. Daaruit kwamen een paar hoofdbevindingen naar voren. Ten eerste blijkt dat, nadat er soms aanzienlijke aanvankelijke bedragen gestolen zijn, de meeste slachtoffers volledige schadevergoeding krijgen, namelijk ruim 80%. In die zin is er, los van de aanvankelijke schrik, geen sprake van blijvende financiële schade onder een groot deel van deze groep slachtoffers. Niettemin blijft ongeveer 15% uiteindelijk met financiële schade achter. Voor een kleine groep gaat het hierbij om aanzienlijke bedragen van € 1.000 of meer.

Wat betreft melding maken bij de bank zagen we inderdaad dat lager opgeleide slachtoffers en mensen met weinig zelfcontrole dit minder vaak deden, conform verwachtingen uit Wingd. Hierbij hielden we rekening met de omvang van de schade, een factor die naast opleidingsniveau en zelfcontrole ook van belang is. Het melden van het incident bij de politie lijkt alleen te worden bepaald door finan-

ciële motieven, de kans daarop hing af van de hoogte van het aanvankelijk gestolen bedrag en of de schade werd vergoed door de bank. Rondom het wel of niet ontvangen van schadevergoeding zagen we de patronen terug zoals bij de beslissing om wel of niet bij de bank te melden, met minder vaak schadevergoeding onder lageropgeleiden en onder slachtoffers met lage zelfcontrole. Al met al was er meer schade voor slachtoffers met een lagere opleiding en slachtoffers met een laag tot gemiddeld inkomen, maar niet onder slachtoffers met lagere zelfcontrole. Voor lageropgeleiden lijkt dit terug te voeren tot het minder vaak melden van het incident. Voor de lage-inkomensgroep bleef een effect over nadat we rekening hielden met het melding maken bij de bank, hetgeen suggereert dat het contact met de bank voor deze groep minder effectief is om financiële schade te voorkomen.

Een aantal patronen in deze studie duidt op ongewenste uitkomsten. Bepaalde groepen – lageropgeleiden en mensen met lage zelfcontrole – komen minder vaak in actie nadat ze te maken hebben gehad met een onterechte bankafschrijving, soms van een aanzienlijk bedrag. Hiermee hangt samen dat deze groepen minder vaak in aanmerking komen voor schadevergoeding. In navolging van Wingd pleiten we in dit kader voor begrijpelijke communicatie en gerichte ondersteuning. Als er eenmaal sprake is van schade, is het voor ieder slachtoffer – maar met name voor hen wier doe-vermogen op de proef wordt gesteld – van belang dat het incident geen zoektocht is om de schade bij het juiste loket te melden, zowel bij banken als bij de politie. Slachtofferhulp Nederland probeert hierbij op een laagdrempelige manier ondersteuning te bieden. Onderzoek onder slachtoffers van financiële cyberdelicten laat zien dat deze groep veel behoefte heeft aan herstel van de schade en dat het sommigen maar moeilijk lukt, onder andere door moeilijkheden om het delict te kunnen aangeven bij de politie (Leukfeldt e.a. 2018). Toegankelijkheid van communicatie en helderheid waar een slachtoffer met schade terecht kan, zorgen voor duidelijkheid in de ‘keuzearchitectuur’ (Bovens e.a. 2017) en zijn daarbij voor het gericht kunnen ondernemen van actie door slachtoffers van groot belang. Deze duidelijkheid helpt ook slachtoffers voor wie ‘doen’ een uitdaging is om daadwerkelijk stappen te zetten. Omdat veel van de voorlichting hierover online plaatsvindt, is het van belang om na te gaan in hoeverre burgers bij diverse typen problemen – zoals slachtofferschap – over voldoende internetvaardigheden

beschikken om hun weg naar de juiste informatiekanalen te vinden en zodoende tot een plan van aanpak te kunnen komen.

Literatuur

Bovens e.a. 2017

M. Bovens, A.G. Keizer & W. Tiemeijer, *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid* (WRR-rapporten nr. 97), Den Haag 2017.

Button e.a. 2014

M. Button, C. Lewis & J. Tapley, 'Not a victimless crime: The impact of fraud on individual victims and their families', *Security Journal* (27) 2014, p. 36-54.

Copes e.a. 2001

H. Copes, K.R. Kerley, K.A. Mason & J. van Wyk, 'Reporting behavior of fraud victims and Black's theory of law: An empirical assessment', *Justice Quarterly* (18) 2001, p. 343-363.

Eurobarometer 2018

Eurobarometer, *Europeans' attitudes towards Internet security*, Brussel 2018.

Golladay & Holtfreter 2017

K. Golladay & K. Holtfreter, 'The consequences of identity theft victimization: An examination of emotional and physical health outcomes', *Victims & Offenders* (12) 2017, p. 741-760.

Holt & Lampke 2010

T.J. Holt & E. Lampke, 'Exploring stolen data markets online: Products and market forces', *Criminal Justice Studies* (23) 2010, p. 33-50.

Holt e.a. 2018

T.J. Holt, J. van Wilsem, S. van de Weijer & R. Leukfeldt, 'Testing an integrated self-control and routine activities framework to examine malware infection victimization', *Social Science Computer Review* 2018.

Langton 2019

L. Langton, *Victims of identity theft 2016*, Washington: Bureau of Justice Statistics 2019.

Leukfeldt e.a. 2018

R. Leukfeldt, R. Notté & M. Malsch, *Slachtofferschap van online criminaliteit*, Den Haag: WODC 2018.

Paulissen & Van Wilsem 2015

L. Paulissen & J. van Wilsem, *Dat heeft iemand anders gedaan. Een studie naar slachtofferschap en modus operandi van identiteitsfraude in Nederland*, Amsterdam: Reed Business Information 2015.

Pratt e.a. 2010

T.C. Pratt, K. Holtfreter & M.D. Reisig, 'Routine online activity and Internet fraud targeting: Ending the generality of routine activity theory', *Journal of Research in Crime and Delinquency* (47) 2010, p. 267-296.

Randa & Reynolds 2019

R. Randa & B.W. Reynolds, 'The physical and emotional toll of identity theft victimization: A situational and demographic analysis of the National Crime Victimization Survey', *Deviant Behavior* 2019, p. 1-15.

Schoepfer & Piquero 2009

A. Schoepfer & N.L. Piquero, 'Studying the correlates of fraud victimization and reporting', *Journal of Criminal Justice* (37) 2009, p. 209-215.

Schreck 1999

C.J. Schreck, 'Criminal victimization and low self-control: An extension and test of a general theory of crime', *Justice Quarterly* (16) 1999, p. 633-654.

Sipma & Van Leijsen 2019

T. Sipma & E. van Leijsen, *Slachtofferschap van cyber- en gedigitaliseerde criminaliteit onder burgers*, Den Haag: WODC 2019.

Turanovic & Pratt 2014

J.J. Turanovic & T.C. Pratt, "'Can't stop, won't stop": Self-control, risky lifestyles, and repeat victimization', *Journal of Quantitative Criminology* (30) 2014, p. 29-56.

Van Wilsem 2013

J. van Wilsem, "'Bought it, but never got it". Assessing risk factors for online consumer fraud victimization', *European Sociological Review* (29) 2013, p. 168-178.

Van Wilsem 2016

J. van Wilsem, 'Exploring the possibility of "moral hazard" among victims of identity fraud: The relation between reimbursement for unauthorized cash withdrawals and risky online behavior', in: T.J. Holt (red.), *Cybercrime through an interdisciplinary lens*, Londen: Routledge 2016, p. 106-118.

Xie & Baumer 2019

M. Xie & E.P. Baumer, "'Crime victims" decisions to call the police: Past research and new directions', *Annual Review of Criminology* (2) 2019, p. 217-240.