

Persbericht: Toename in (bank)helpdeskfraude raakt duizenden Nederlanders

In dit persbericht:

- Fraudemeldingen met 10 procent toegenomen
- Schadebedrag in 2024 bijna 53 miljoen
- Telefonische oplichting verdubbeld
- Echt en nep steeds lastiger te onderscheiden
- Fraudehelpdesk dringt aan: 'Zet fraudebestrijding hoog op (politieke) agenda'

Een 72-jarige vrouw uit Amersfoort dacht dat ze haar spaargeld veiligstelde, maar verloor in werkelijkheid ruim € 30.000. Een oplichter, die zich telefonisch voordeed als bankmedewerker, gebruikte persoonlijke informatie en geraffineerde smoezen om haar vertrouwen te winnen. Deze schrijnende casus is geen uitzondering: in 2024 registreerde de Fraudehelpdesk een verdubbeling van telefonische oplichting, een zorgwekkende trend die onderdeel is van de algemene stijging in fraudemeldingen.

Opnieuw stijging in totaal aantal meldingen en schadebedrag

De jaarcijfers van de Fraudehelpdesk laten zien dat het totaal aantal fraudemeldingen met 10 procent toenam ten opzichte van 2023. De gemelde financiële schade liep zelfs op met 20 procent, tot bijna 53 miljoen euro. In totaal werden 63.469 meldingen gedaan, waarvan 9.146 meldingen betrekking hadden op daadwerkelijk geleden financiële schade.

Wat vooral opvalt is de toename in voorkennis waarover criminelen beschikken. Deze informatie, vaak verkregen via phishing-mails of datalekken, stelt oplichters in staat om persoonlijke details te gebruiken en daarmee het vertrouwen van slachtoffers te winnen.

Telefonische helpdeskfraude toegenomen

Het aantal meldingen van telefonische oplichting verdubbelde in 2024 ten opzichte van het jaar ervoor. In de meeste gevallen ging het om helpdeskfraude: oplichters die zich voordeden als helpdesk-medewerker van een bekend bedrijf. Met een smoes over een probleem haalden ze mensen over om software te downloaden, om zo op afstand toegang te krijgen tot de computer (een aantal jaren geleden vooral bekend als 'Microsoftbellers').

Hieronder valt ook bank-helpdeskfraude, een van de meest schadelijke vormen van oplichting. Het aantal meldingen over telefoontjes namens een financiële instelling of betaaldienst verviervoudigde, en het aantal financieel gedupeerden steeg met ruim 10 procent. Deze gedupeerden verloren gemiddeld ruim € 21.500,-. Bij bank-helpdeskfraude maken criminelen gebruik van persoonlijke gegevens om slachtoffers telefonisch te overtuigen hun geld over te maken naar een 'veilige rekening'. De oplichter blijkt vaak op de hoogte van allerlei persoonsgegevens en het rekeningnummer van het slachtoffer, soms zelfs van de laatste transacties op de rekening, en wint daarmee het vertrouwen.

Soms is bij het telefoongesprek een bestaand nummer van een echte bank op het scherm van de ontvanger zichtbaar. Dat is mogelijk door de techniek die *spoofing* heet. Ook wordt in het gesprek wel de naam van een echte bankmedewerker genoemd, om zo het vertrouwen van de ontvanger verder te vergroten.

Na het telefoontje volgt soms een bezoek aan huis bij de gedupeerde: de nep-bankmedewerker komt sieraden en andere waardevolle spullen ophalen om ze zogenaamd in een bankkluis te bewaren vanwege de vele inbraken in de buurt. De telefoon en andere apparaten zullen zij ‘laten onderzoeken op schadelijke software’.

Verschil tussen echt en nep steeds lastiger te onderscheiden

De impact op slachtoffers is groot: naast financiële verliezen ervaren zij gevoelens van schaamte, wantrouwen en onveiligheid. De omgeving begrijpt niet altijd hoe geraffineerd de oplichters te werk gaan en toont daardoor soms weinig begrip.

De Fraudehelpdesk adviseert mensen om altijd alert te zijn bij telefonische verzoeken van zogenaamd vertrouwde instellingen. Banken en andere bedrijven zullen nooit om pincodes of inloggegevens vragen, en zullen nooit vragen om geld over te maken naar een ‘veilige rekening’. Bij twijfel wordt aangeraden zelf contact op te nemen met de bank via een officieel telefoonnummer, bij voorkeur via de bankierenapp.

Daarnaast benadrukt de Fraudehelpdesk het belang van gesprekken over fraude met anderen hun omgeving. “De geraffineerdheid van de oplichters en het gebruik van persoonlijke informatie zorgt ervoor dat het verschil tussen echt en nep steeds moeilijker is te zien,” zegt een woordvoerder van de Fraudehelpdesk. “Dit maakt het essentieel om mensen nog veel bewuster te maken van de risico’s. Samen kunnen we voorkomen dat nog meer mensen slachtoffer worden van deze sluwe praktijken.”

Oproep: Fraudebestrijding moet hoger op de agenda

De Fraudehelpdesk dringt er bij de politiek op aan om fraudebestrijding hoger op de agenda te zetten. “Fraude raakt niet alleen de slachtoffers, maar ondermijnt ook het vertrouwen in instituties en de digitale dienstverlening. Wij horen regelmatig van melders dat zij helemaal niet meer op e-mails durven reageren uit angst voor fraude. Ook niet op legitieme berichten. We kunnen niet wachten tot dit probleem nog groter wordt. Er is nu actie nodig.”

| Totaal aantal via callcenter/webformulier | 2024 | 2023 |
|---|----------------|----------------|
| Meldingen | 63.469 | 57.780 |
| Financieel gedupeerden | 9.146 | 7.720 |
| Gemeld schadebedrag | € 52.743.279,- | € 44.495.376,- |

| Valse-e-mailcheck | 2024 | 2023 |
|--------------------------|---------|---------|
| Ingestuurd valse e-mails | 630.252 | 562.232 |

| Aantal meldingen | 2024 | 2023 |
|-------------------------|--------|-------|
| Benadering via telefoon | 18.241 | 9.354 |