

“HELP! ZE HEBBEN MIJ GESTOLEN!!”

Slachtoffers van identiteitsfraude in Nederland aan het woord

In opdracht van:

Fellowes Benelux

&

Stichting Aanpak Financieel-Economische Criminaliteit in Nederland

VOORWOORD

Onderhavig rapport is tot stand gekomen in samenwerking en op verzoek van Fellowes Benelux B.V. Dit rapport geeft de lezer een eerste inzicht in een aantal situaties waar Nederlandse burgers, die met misbruik van hen identificerende gegevens te maken hebben gekregen, in terecht kunnen komen.

Het leek er tot nu toe in Nederland bijna op dat het probleem identiteitsfraude niet bestond. In de media werd niet of heel zelden aandacht besteed aan identiteitsfraude, waardoor de impact op burgerslachtoffers dus ook niet of nauwelijks bekend is. Gelukkig is er in het buitenland al wel het nodige bekend over de problematiek en is dit rapport mede tot stand gekomen op basis van vergelijkbare onderzoeken in andere landen.

Het (eerste deel van dit) onderzoeksrapport toont nu reeds aan dat het fenomeen identiteitsfraude niet alleen financiële schade, maar vooral ook grote emotionele schade bij de burger veroorzaakt, waardoor het gevoel van telkens terugkomende onveiligheid en vooral ook onmacht over mogelijke nieuwe acties van plegers van identiteitsfraude bij de burger een aanzienlijke impact heeft.

Het tijdelijke meldpunt www.identiteitsfraude.nl is een initiatief van onze stichting en zal tot eind 2008 geopend blijven voor alle Nederlandse burgers en bedrijven die met genoemd misbruik te maken hebben (gehad).

Wij onderstrepen met dit rapport ook nut en noodzaak om de landelijk ingezette bewustwordingscampagne van Fellowes op het gebied van de gevaren van identiteitsfraude door zoveel mogelijk organisaties te laten dragen respectievelijk te ondersteunen. Deze campagne is al een aantal jaren in meerdere landen zoals Engeland, Duitsland en de Verenigde Staten, een groot succes.

Ook dit jaar zal de website www.stop-identiteitsfraude.com actief worden ingezet. Dit is een onafhankelijke website waarop burgers en bedrijven op het gevaar van identiteitsfraude worden gewezen en deze ook voorziet van praktische tips. Onze stichting, maar ook Stichting Meld Misdaad Anoniem, MKB-Nederland en vele andere organisaties, ondersteunen dit uitstekende initiatief dat wellicht op termijn kan worden aangevuld met een landelijke bewustwordingsdag voor de burger op meer fraudeterreinen.

Een woord van erkenning en dank is verschuldigd aan die personen en partijen die aan de totstandkoming van dit rapport hebben bijgedragen. Allereerst zijn wij erg blij met de schrijfster van dit rapport, Hester van Eeren, die ook haar afstudeerscriptie zal wijden aan dit onderwerp. Graag memoreren wij hier natuurlijk ook Prof.dr. H.G. van de Bunt, onder wiens begeleiding dit eerste rapport is geschreven en de leden van de landelijke projectgroep Legitimatiefraude.

Daarnaast danken wij uiteraard Johan Hereijgers en Jeroen de Wit van Fellowes Benelux en de collega's van Fleishman Hillard voor de prettige samenwerking met onze stichting.

Fleur van Eck,
directeur SAFECIN

Apeldoorn,
24 september 2008

INHOUDSOPGAVE

1 INLEIDING	4
2 HET MELDPUNT IDENTITEITSFRAUDE	8
3 ERVARINGEN SLACHTOFFERS	13
4 VORMEN VAN IDENTITEITSFRAUDE	18
5 GEVOLGEN VAN IDENTITEITSFRAUDE	22
6 MAATREGELEN EN HULP	29
7 TOEKOMST	31
8 SAMENWERKING	34
9 CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN	39
LITERATUUR.....	42

1. Inleiding

Het verhaal van een jongen die per ongeluk slachtoffer van identiteitsfraude werd (De Telegraaf, 29 april 2008), geeft een illustratie van wat er kan gebeuren met je persoonlijke gegevens wanneer ze in verkeerde handen terechtkomen. Zijn identiteit is voor vele diensten misbruikt:

“Een oplichter kreeg zijn identiteitskaart in handen en misbruikte dat voor het starten van een bedrijf, het huren van bouwmaterieel ter waarde van 100.000 euro, het afsluiten van Postbankrekeningen en telefoonabonnementen én - als klap op de vuurpijl - het inschrijven als ondernemer bij de Kamer van Koophandel” (De Telegraaf, 29 april 2008).

Identiteitsfraude is kort geformuleerd het misbruik maken van een identiteit van een ander; het blijkt dat dit op vele verschillende manieren kan. In binnen- en buitenland is identiteitsfraude op verschillende manieren gedefinieerd. De Vries, Tigchelaar, Van der Linden en Hol (2007) zijn na analyse van deze definities en omschrijvingen tot een werkbare definitie gekomen, die ook in dit rapport wordt aangehouden:

“Identiteitsfraude is het opzettelijk (en) (wederrechtelijk of zonder toestemming) verkrijgen, toe-eigenen, bezitten of creëren van valse identificatiemiddelen en het daarmee begaan van een wederrechtelijke gedraging of: met de intentie om daarmee een wederrechtelijke gedraging te begaan” (De Vries et.al., 2007: 269).

Identiteitsfraude is een van de nieuwste vormen van criminaliteit en wordt in verschillende landen gezien als een opkomend probleem (Koops & Leenes, 2006). In de Verenigde Staten is identiteitsfraude de snelst groeiende financiële criminaliteit (Hoar, 2001). De Volkskrant van 7 augustus 2008 kopte bijvoorbeeld met *“Miljoenenfraude met creditcards in de VS”* met als hoofdpunt daaronder: *“Grootste identiteitsfraudezaak ooit”* (De Volkskrant, 7 augustus 2008). In de Verenigde Staten is identiteitsroof het misdrijf van de 21^e eeuw (Hoar, 2001; Van de Meulen, 2006a). Europa wordt eveneens in toenemende mate geconfronteerd met identiteitsfraude. Alleen in Engeland is deze fraudevorm al langer bekend, deze lopen vrijwel parallel aan de ontwikkelingen in de Verenigde Staten.

In Nederland is identiteitsfraude reeds in de Fraudenota als nieuw speerpunt binnen de problematiek financieel-economische criminaliteit vermeld (Tweede Kamer, 2001-2002). Identiteitsfraude is volgens deze nota een veelomvattend probleem dat zich mogelijk uitstrekt tot andere vormen van fraude of financieel-economische criminaliteit, waardoor zeer uiteenlopende (overheids-)instanties hier slachtoffer van kunnen worden (Tweede Kamer, 2001-2002). Er wordt echter in deze nota aangegeven dat er geen harde kwantitatieve gegevens van identiteitsfraude in Nederland voorhanden zijn (Tweede Kamer, 2001-2002). Aan de hand van dezelfde kwantitatieve indicaties wordt echter opgemaakt dat identiteitsfraude een groeiend probleem is, zoals de mededeling dat het aantal geregistreerde als gestolen of vermist opgegeven Nederlandse reisdocumenten tussen 1996 en 2000 een stijging vertoonde (Tweede Kamer, 2001-2002). Desalniettemin is de aanpak van identiteitsfraude noodzakelijk en een aanzet hiertoe wordt in de nota neergezet (Tweede Kamer, 2001-2002). De bestrijding van identiteitsfraude kan alleen niet afgedaan worden met de traditionele aanpak binnen de driehoek van openbaar bestuur, politie en Openbaar Ministerie, maar vergt een samenwerkingsketen die breder is (Tweede Kamer, 2001-2002).

Identiteitsfraude in perspectief

De vraag is echter wat identiteitsfraude onderscheidt van andere vormen van financieel-economische criminaliteit, waardoor een specifieke aanpak essentieel is.

Ten eerste is identiteitsfraude een op zichzelf staand delict dat al strafbaar is, zoals valsheid in geschrifte, oplichting en vervalsing van identiteitsdocumenten (Tweede Kamer, 2001-2002). Daarnaast wordt de strafbaarheid vergroot omdat identiteitsfraude een delict is dat de basis vormt voor het plegen van andere vormen van criminaliteit, zoals fraude of andere misdrijven (Tweede Kamer, 2001-2002). Wanneer bijvoorbeeld valse documenten worden gebruikt om fraude te plegen, is het gebruik maken van valse documenten strafbaar. Deze valse documenten vormen eveneens de basis voor het plegen van de fraude die hierop volgt en die ook strafbaar is (Tweede Kamer, 2001-2002). Identiteitsfraude is een misdrijf bestaande uit twee stappen. Het misbruik maken van identificerende gegevens staat hierbij centraal.

Een identiteit heeft in de huidige informatiesamenleving een belangrijke rol. Zonder het afgeven van persoonlijke gegevens wordt toegang tot vele diensten en producten geweigerd (Koops & Leenes, 2006). Daarnaast is het aanvragen van diensten en producten via een persoonlijk gesprek niet meer noodzakelijk en bestaat de mogelijkheid om dit via internet, telefoon of een ander communicatiemiddel te doen (Koops & Leenes, 2006). In de informatiesamenleving is het hebben van een identiteit en identificerende gegevens noodzakelijk om te overleven en aanspraak te kunnen maken op essentiële diensten en producten. Daarbij kent de informatiesamenleving een dermate complexe structuur van relaties en interacties tussen organisaties en personen, dat de uitwisseling van identificerende gegevens eveneens noodzakelijk is om gehoor te kunnen geven aan de behoeften respectievelijk aanvragen van de consument (Koops & Leenes, 2006).

Omdat de rol van identificerende gegevens van groter belang is geworden in deze samenleving, creëren deze gegevens ook meer mogelijkheden voor kwaadwillenden om ze te misbruiken (Grijpink, 1999; Koops & Leenes, 2006). De bestrijding van identiteitsfraude lijkt hierdoor zeker noodzakelijk. Identiteitsfraude kent echter geen specifieke delictsomschrijving in het Wetboek van Strafrecht (De Vries et al., 2007), waardoor meldingen van deze aard niet als zodanig herkend worden en ook niet als zodanig aangepakt worden (Van der Meulen, 2006b). Maar het formuleren van delictsomschrijvingen biedt niet altijd uitkomst, identiteitsfraude is namelijk een ingewikkeld delict waar specifieke kennis en begrip van de kwetsbaarheden van de zogenaamde identiteitsketen¹ op zijn plaats is (Koops & Leenes, 2006). Er moet een balans worden gevonden in wettelijke, technische en sociaal-economische maatregelen (Koops & Leenes, 2006). Daarbij is het creëren van bewustzijn een belangrijk aspect van de strijd tegen identiteitsfraude (Koops & Leenes, 2006). Zolang burgers, bedrijven en overheidsinstanties zich niet bewust zijn van identiteitsfraude, kan identiteitsfraude ook niet vanaf het begin aangepakt worden. Deze verspreide aanpak is kenmerkend voor identiteitsfraude.

Identiteitsfraude kan voor instanties, de rechtspersonen, grote financiële schade veroorzaken. En omdat identiteitsfraude op zeer diverse manieren gepleegd kan worden, zijn veel verschillende instanties en organisaties ook slachtoffer (Tweede Kamer, 2001-2002). De geloofwaardigheid en de integriteit van de overheid worden eveneens bedreigd door identiteitsfraude en haar gevolgen (Tweede Kamer, 2001-2002). Daarnaast wijzen globale

¹ “De identiteitsketen is het geheel aan organisaties en acties rond het fenomeen ‘identiteit’” (Tweede Kamer, 2001-2002: 32)

schattingen van bijvoorbeeld vermiste of gestolen reisdocumenten en ervaringsgegevens van instanties als het Openbaar Ministerie op een mogelijke schade van honderden miljoenen euro's (De Vries et al., 2007).

Het perspectief van het slachtoffer richt zich niet alleen op rechtspersonen als slachtoffer van identiteitsfraude. Natuurlijke personen kunnen ook slachtoffer van identiteitsfraude zijn, al is deze erkenning enige tijd uitgebleven (Newman & McNally, 2005), omdat een slachtoffer de financiële schade die de dader heeft veroorzaakt op zijn of haar naam niet voor de dader gaat vergoeden. Een burgerslachtoffer van identiteitsfraude zou de aansprakelijkheid voor de veroorzaakte financiële schade niet op zich nemen (Newman & McNally, 2005). De financiële schade komt hierdoor voor rekening van de instanties en bedrijven. Een burgerslachtoffer is niet aansprakelijk en zou daarom ook geen slachtoffer zijn. Natuurlijke personen werden daarom niet als slachtoffer van identiteitsfraude erkend. Maar in werkelijkheid komen de kosten wel bij deze slachtoffers terecht omdat zij door de bedrijven en instanties aansprakelijk worden gehouden voor deze kosten, totdat zij hun onschuld aan hebben kunnen tonen (Identity Theft Resource Center, 2008a).

Een burgerslachtoffer wil deze aansprakelijkheid zo snel mogelijk ongedaan maken. Instanties hebben daarbij echter een sceptische houding tegenover het slachtoffer om zo de macht over de situatie te houden en de inmenging van publieke instanties op afstand te houden (LoPucki, 2001). Een burgerslachtoffer krijgt zodoende te maken met financiële gevolgen, veroorzaakt door de aansprakelijkheid maar ook doordat het slachtoffer door deze instanties wordt gedwongen zijn of haar onschuld te bewijzen (LoPucki, 2001; Identity Theft Resource Center, 2008a). Het slachtoffer is schuldig totdat het tegendeel is bewezen (Drum, 2005 in Van der Meulen, 2006a). Daarnaast ondervinden ze ook nog emotionele schade en praktische gevolgen van de identiteitsfraude in het dagelijks leven (CIFAS, 2006; Identity Theft Resource Center, 2008a)

Vanuit het perspectief van de burgerslachtoffers onderscheidt identiteitsfraude zich om verschillende redenen van andere vormen van fraude (Koops & Leenes, 2006). Burgerslachtoffers komen er vaak heel laat achter dat er misbruik is gemaakt van hun persoonlijke gegevens. De dader is dan al lang en breed vertrokken met zijn winst en het slachtoffer blijft zitten met de schade (Koops & Leenes, 2006; Van der Meulen, 2006a). Daarnaast is secundaire victimisatie, ook wel "tweede verwonding" genoemd (Van der Meulen, 2006a; Identity Theft Resource Center, 2008a), een belangrijk kenmerk. Deze wordt veroorzaakt door de behandeling van het slachtoffer door de betrokken instanties (Identity Theft Resource Center, 2008a). Het slachtoffer blijft gevolgen ondervinden van de identiteitsfraude omdat zijn of haar geloofwaardige positie is aangetast, er op naam van het slachtoffer schulden zijn gemaakt die moeilijk te herstellen zijn en waarbij het slachtoffer weinig hulp ontvangt van instanties (Koops & Leenes, 2006; Van der Meulen, 2006a).

Het onderzoek

In Engeland en de Verenigde Staten is de aanpak van identiteitsfraude al in hoge mate gerealiseerd. Deze aanpak is gebaseerd op ervaringen van slachtoffers in deze landen (CIFAS, 2006; Identity Theft Resource Center, 2008a). Burgers in Engeland en de Verenigde Staten zijn zich bewust van het risico om slachtoffer van identiteitsfraude te worden.

Organisaties zoals het Identity Theft Resource Center (ITRC) in de Verenigde Staten en Credit Industry Fraud Avoidance System (CIFAS) in Engeland bieden slachtoffers hulp, organiseren campagnes, geven voorlichting ter preventie en doen ook onderzoek naar identiteitsfraude en de slachtoffers hiervan. Nederland zou hier een voorbeeld aan kunnen nemen, aangezien zij op dit punt nog in gebreke blijft.

De problematiek van identiteitsfraude is dermate ernstig dat het noopt tot een aanpak van deze fraudevorm in Nederland. Maar zeker ook hulp en ondersteuning aan burgerslachtoffers van identiteitsfraude is van belang. Zij worden en blijven immers met verschillende gevolgen geconfronteerd. Er zijn kamervragen gesteld over een specifieke ervaring van een slachtoffer van identiteitsfraude, alleen heeft dit tot nu toe niet geleid tot een goede aanpak van identiteitsfraude en gedegen hulpverlening aan slachtoffers (Tweede Kamer, 2008). De aanpak van identiteitsfraude en de hulp aan slachtoffers berust tot zover op indicatieve kwantitatieve gegevens (Tweede Kamer, 2001-2002; Tweede Kamer, 2002-2003). Harde kwantitatieve gegevens ontbreken. Maar nog belangrijker is dat kwalitatieve gegevens van ervaringen met identiteitsfraude van burgerslachtoffers ontbreken. Wanneer zij slachtoffer worden van identiteitsfraude, kan de situatie waarin zij terecht komen zeer prangend zijn.

Dit rapport richt zich specifiek op de situatie in Nederland. Om inzicht te krijgen in de verschillende vormen van identiteitsfraude en de gevolgen voor de burgerslachtoffers in Nederland, luidt de eerste vraag: *Van welke vormen van identiteitsfraude worden burgerslachtoffer en wat zijn hiervan voor hen de gevolgen?*

Daarnaast is het van belang duidelijkheid te verwerven over de wijze waarop slachtoffers, eventueel in samenwerking met instanties, de gevolgen van identiteitsfraude ongedaan kunnen maken: *Wordt identiteitsfraude afdoende ongedaan gemaakt en welke hulpverlening krijgen burgerslachtoffers hierbij?*

Vanuit het slachtofferperspectief is Stichting Aanpak Financieel-Economische Criminaliteit in Nederland (Safecin) in juni 2008 samen met Fellowes Benelux een project gestart om ervaringen van slachtoffers van identiteitsfraude te verzamelen: het tijdelijke Meldpunt Identiteitsfraude. Niet alleen om aandacht te vragen voor (burgerslachtoffers van) identiteitsfraude en om publieke bewustwording te creëren onder de Nederlandse burgers, bedrijven en de overheid, maar ook om mogelijk een bijdrage te kunnen leveren aan de bestrijding van deze fraudevorm en de hulpverlening aan burgerslachtoffers.

In Nederland zijn tot nog toe geen ervaringen van burgerslachtoffers opgetekend en naar buiten gebracht, los van enkele individuele gevallen in landelijke pers of op televisie. Behalve door Van der Meulen wordt er geen empirisch onderzoek gedaan naar de ervaringen van Nederlandse slachtoffers van identiteitsfraude. Van der Meulen (2006a) bespreekt tot dan toe ook alleen ervaringen van slachtoffers uit de Verenigde Staten.

In dit rapport wordt getracht een eerste antwoord te formuleren op de onderzoeksvragen. De ervaringen van Nederlandse burgerslachtoffers die door middel van het tijdelijke Meldpunt Identiteitsfraude verzameld zijn, dienen hierbij als uitgangspunt. Na de bespreking van de opzet van het project Meldpunt Identiteitsfraude, wordt per onderzoeksvraag de voor dit rapport relevante literatuur besproken, waarna direct de resultaten van dit onderzoek worden gepresenteerd. Er wordt afgesloten met een conclusie waarin ook aanbevelingen worden gedaan.

2. Het Meldpunt Identiteitsfraude

Fellowes Benelux heeft in 2007 onderzoek laten doen naar documenten met persoonlijke gegevens in het huisvuil van de Nederlandse burger. Net als in 2007 is Fellowes ook dit jaar initiatiefnemer van de nationale ‘stop identiteitsfraude’ preventieweek.² Mede naar aanleiding van deze preventieweek is het tijdelijke Meldpunt Identiteitsfraude in het leven geroepen. Dit rapport geeft de eerste resultaten hiervan weer.

Stichting Aanpak Financieel-Economische Criminaliteit in Nederland (Safecin) is in samenwerking met Fellowes Benelux het project Meldpunt Identiteitsfraude gestart om ervaringen van burgers te verzamelen die te maken hebben (gehad) met misbruik van persoonlijke gegevens en zodoende slachtoffer zijn van identiteitsfraude. Het project wordt ondersteund door de landelijke projectgroep Legitimatiefraude en het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing. De verzameling van ervaringen van burgerslachtoffers van identiteitsfraude staat centraal. Hieruit zou lering kunnen worden getrokken en het zou er eventueel in de nabije toekomst aan bij kunnen dragen dat identiteitsfraude, in samenwerking met de burger zelf, wordt aangepakt en dat er mogelijk invulling wordt gegeven aan hulp en ondersteuning aan burgerslachtoffers.

Het project Meldpunt Identiteitsfraude is gestart op 18 juni 2008. Aan dit tijdelijke meldpunt is een website gekoppeld, www.identiteitsfraude.nl, waarop informatie te lezen is over het project en het doel van het onderzoek. Via deze website kan iedere burger, die slachtoffer is van identiteitsfraude, zich melden. De website bevat contactinformatie via welke slachtoffers melding kunnen maken van hun ervaring. In eerste instantie was deze website opengesteld tot 15 augustus 2008, intussen is er gekozen voor verlenging van het project tot 31 december 2008. De reden hiervoor is de toenemende aandacht voor identiteitsfraude en de slachtoffers daarvan.

Dataverzameling

Degenen die contact wilden, hadden de mogelijkheid telefonisch, per post of via de e-mail contact op te nemen met het meldpunt. Melders zijn gevraagd een korte omschrijving van hun ervaring met identiteitsfraude te geven, bij voorkeur via de e-mail, maar een vragenlijst kon ook direct worden aangevraagd.

Van de binnengekomen reacties in de vorm van een korte omschrijving van de ervaring werd voor zover dat mogelijk was, nagegaan of het daadwerkelijk een identiteitsfraudezaak betrof. Als dit het geval was, werd een e-mail gestuurd met een link naar de digitale vragenlijst, bedoeld voor slachtoffers van identiteitsfraude. Wanneer dit niet het geval was, zijn deze melders hier op gewezen en is er geen vragenlijst toegezonden.

De laatste vraag betrof het verzoek tot eventuele medewerking aan een telefonisch interview. Deze vraag is echter pas later aan de vragenlijst toegevoegd. Slachtoffers die toen reeds de vragenlijst ingevuld hadden of gereageerd hadden via de website, werden via een aparte e-mail gevraagd om medewerking aan een telefonische interview.

² De website www.stop-identiteitsfraude.nl is door Fellowes vorig jaar in Nederland in het leven geroepen, waarop in oktober 2007 de eerste nationale preventieweek van start is gegaan.

Toegang tot internet is in principe een vereiste, wil de burger zich melden bij het meldpunt. Via verschillende andere websites zijn doorlinks geplaatst, die verwezen respectievelijk verwijzen nog naar de website van het meldpunt, eventueel nog met een kleine toelichting erbij (Tabel 1). Via andere media, zoals krant en radio, is ook aandacht gevraagd voor het tijdelijke meldpunt (Tabel 1).

Op deze manier werden en worden ook niet-internetgebruikers op de hoogte gesteld van het meldpunt. In de krant stond bijvoorbeeld ook een verwijzing naar het telefoonnummer van het meldpunt. Doordat de vragenlijst in beginsel alleen online kon worden ingevuld, konden ook alleen internetgebruikers deze vragen beantwoorden. Wanneer een melder geen internet tot zijn of haar beschikking had, bestond de mogelijkheid de vragenlijst per post op te sturen.

Omdat burgers zich zelf konden melden, kan er geen beeld worden gegeven van de totale omvang van identiteitsfraudezaken. Dit onderzoek is voornamelijk gericht op de analyse van empirische gegevens van ervaringen van slachtoffers, die door middel van een vragenlijst en eventuele telefonische interviews ingewonnen zijn. Het onderzoek is daarom exploratief en kwalitatief van aard.

Tabel 1: Overzicht doorlinks en andere media-aandacht

Links naar identiteitsfraude.nl	Overige mediaberichten
Stop-identiteitsfraude.nl	De Telegraaf van 19 juni 2008
Opgelicht.nl	De Telegraaf, themabijlage van juli 2008
Thuiswinkel.org	De Dag van 8 augustus 2008
Slachtofferhulp.nl	Radio 1, 7 augustus 2008, 21 uur
Google.nl (verschillende zoekopdrachten) ¹	De Stentor/Apeldoornse Courant van 21 juni 2008
Mkb.nl	De Stentor/Veluws Dagblad van 23 juni 2008
Meldmisdaadanoniem.nl	
Kvk.nl	
Opgelicht.startpagina.nl	
Fraudemeldpunt.nl	
Zorgverzekeraars.nl	
Fellowes.nl	
Experian.com	
Stavc.nl	

1. De zoekopdrachten die leiden tot een link naar het meldpunt zijn: identiteitsfraude; identiteitskaart verloren; privacy; paspoort gestolen; bkr; skimming; burgerservicenummer; identiteitskaart gestolen; bsn; rijbewijs gestolen; cybercrime; gestolen identiteit; identiteitsdiefstal; identiteit gestolen; phishing; kredietregistratie; bankrekening misbruikt; creditcard gegevens misbruikt; diefstal van identificerende gegevens; lening op mijn naam; misbruik identificerende gegevens; schulden op mijn naam; sofinummer gebruikt; sofinummer misbruikt.

Het meetinstrument

De vragenlijst is opgesteld uit open vragen, waarbij er vier categorieën in het proces van de identiteitsfraude, vanuit het perspectief van het slachtoffer, zijn onderscheiden. De eerste categorie vragen had betrekking op de identiteitsfraude zelf. Vragen over de gevolgen van de identiteitsfraude voor het slachtoffer zijn opgenomen in de tweede categorie, de derde categorie vragen gingen over de getroffen maatregelen van en ontvangen hulpverlening door slachtoffers en de laatste categorie vragen heeft te maken met de aanpak van identiteitsfraude en hulpverlening aan slachtoffers in de toekomst. Om enkele achtergrondgegevens werd ook

gevraagd.³ De vragen zijn niet letterlijk overgenomen maar ontleend aan verschillende onderzoeken die reeds in Engeland en de Verenigde Staten uitgevoerd zijn. Deze onderzoeken en vragenlijsten dienden als ondersteuning voor de formulering van de vragen voor dit onderzoek. De geformuleerde vragen in de vragenlijst van het Meldpunt Identiteitsfraude zijn uiteraard aangepast aan huidig onderzoek.

Het onderzoek van het Identity Theft Resource Center (2008a), een artikel van Van der Meulen (2006a) en van Furnell (2007) hebben geholpen bij het formuleren van de vragen. Het onderzoek van Duffin, Keats en Gill (2006) en van Benner, Mierzwinski en Givens (2000) hebben ook ondersteuning geboden bij het formuleren van de vragen. Daarnaast is de website van CIFAS zeer relevant geweest, met name de korte uiteenzetting van de resultaten van een onderzoek naar slachtoffers in Engeland (CIFAS, 2006).

Twee concrete vragenlijsten hebben eveneens ten grondslag gelegen aan de vragenlijst voor dit onderzoek, waarvan één rechtstreeks afkomstig van CIFAS uit Engeland. Deze vragenlijst heeft CIFAS in samenwerking met Perpetuity Research & Consultancy International Ltd geformuleerd. De tweede vragenlijst was een online formulier van de Federal Trade Commission dat ingevuld kon worden door slachtoffers van identiteitsfraude (Federal Trade Commission, 2008a). Naast de onderzoeken en beide concrete vragenlijsten heeft Fellowes Benelux vanuit het onderzoek dat zij steunde in Engeland, ook een twintigtal vragen aangereikt. Deze vragen zijn als aanzet voor de vragenlijst en voor de doelstelling van dit onderzoek gebruikt.

Omdat de vragenlijst is samengesteld uit open vragen, was het interview een aanvulling op de reeds ingevulde vragenlijst. Dezelfde categorieën van vragen als geformuleerd in de vragenlijst kwamen ook in dit interview aan bod. Daarbij zijn enkele extra verdiepende vragen toegevoegd om meer informatie over de identiteitsfraude, de gevolgen en de getroffen maatregelen en ontvangen hulpverlening te krijgen. Deze extra vragen zijn eveneens met behulp van eerder genoemde onderzoeken en vragenlijsten geformuleerd en aangepast aan dit onderzoek.

Samenvattend deden slachtoffers veelal eerst melding door een korte omschrijving van de ervaring met identiteitsfraude via de e-mail te versturen, vervolgens werd de mogelijkheid gegeven een vragenlijst in te vullen en eventueel werd dit uitgebreid met een telefonisch interview. De keuze voor het melden, voor het invullen van de vragenlijst en voor het afnemen van een interview, lag bij de melder zelf. De vervolgkeuze om de vragenlijst niet in te vullen of geen medewerking te verlenen aan het interview was geheel vrijwillig en is gerespecteerd door de onderzoekers.

Respondenten

Tot 1 september 2008 zijn er in totaal 45 meldingen binnengekomen bij het meldpunt. Dit betroffen echter niet allemaal relevante meldingen, 13 meldingen waren informatief van aard, bevatten een waarschuwing of een vraag om advies. Deze meldingen zijn verder niet meegenomen als een ervaring van een slachtoffer van identiteitsfraude. Viermaal is direct een vragenlijst aangevraagd zonder enige toelichting op de ervaring met identiteitsfraude.

³ De vragenlijst is opgenomen in de bijlage.

In totaal hebben 32 melders de link naar de online vragenlijst ontvangen en de mogelijkheid gehad de vragenlijst in te vullen. Van deze 32 meldingen, inclusief de vier directe aanvragen van een vragenlijst, hebben 17 respondenten de vragenlijst ingevuld. Hiervan is bij acht respondenten een telefonisch interview afgenomen. Tien van de 17 respondenten die een vragenlijst ingevuld hadden, is man. Van de acht geïnterviewden waren er vijf man. Omdat het aantal respondenten dat de vragenlijst ingevuld heeft niet representatief is voor de populatie van slachtoffers, ook omdat deze populatie niet bekend is, is het niet relevant een gemiddelde leeftijd van deze groep respondenten te geven.

De overige melders hebben dus de mogelijkheid gehad de vragenlijst in te vullen en verder deel te nemen aan het onderzoek, maar zij hebben deze mogelijkheid tot nu toe niet benut. Deze non-respons kan te wijten zijn aan de communicatie via e-mail. Een e-mail is over het algemeen sneller te negeren dan bijvoorbeeld telefonisch contact. Daarnaast is het onderzoek uitgevoerd in de zomerperiode, waarin veel mensen vakantie hebben of minder achter de computer zitten.

Kanttekeningen

Bij dit onderzoek zijn nog enkele methodologische kanttekeningen te plaatsen. Om te beginnen hebben deze kanttekeningen betrekking op de respondenten. Tot nu toe hebben slechts enkele slachtoffers zich gemeld bij het tijdelijke meldpunt. Dit betekent niet dat de waarde van de meldingen onderuit gehaald kan worden, maar wel dat generaliseerbare conclusies nog niet uitgesproken kunnen worden. Ook omdat onduidelijk is hoeveel slachtoffers er daadwerkelijk in Nederland zijn.

De conclusies die uit de ervaringen van de slachtoffers in dit onderzoek getrokken kunnen worden, dienen met enige voorzichtigheid meegenomen te worden in verder onderzoek. Desalniettemin geven de resultaten een goede illustratie van ervaringen van slachtoffers en onderschrijven ze resultaten uit eerder onderzoek naar slachtoffers van identiteitsfraude in Engeland en de Verenigde Staten. Verder onderzoek naar slachtoffers van identiteitsfraude in Nederland wordt echter aanbevolen, zowel empirisch onderzoek naar de ervaringen als kwantitatief onderzoek naar de omvang van de problematiek van identiteitsfraude en haar slachtoffers.

In dit onderzoek wordt er vanuit gegaan dat de meldingen volledig op waarheid berusten. Dit kon, mede door de privacywetgeving en de gegarandeerde anonimiteit, niet nagetrokken worden bij desbetreffende instanties. Gezien de ernst van de ervaringen met identiteitsfraude wordt ervan uitgegaan dat slachtoffers juist graag geholpen willen worden of dat er aandacht komt voor het fenomeen, zodat toekomstige slachtoffers wel geholpen kunnen worden. De reacties van de slachtoffers zelf onderschrijven dit uitgangspunt. Bij eventueel verder onderzoek wordt aangeraden de ervaringen enigszins te controleren, zodat zeker is dat de ervaringen naar waarheid zijn opgetekend.

Tenslotte is de keuze voor internet als communicatiemiddel heel breed, maar niet breed genoeg om alle burgers in Nederland te kunnen bereiken. De selectiviteit van melders in dit onderzoek kan daarin liggen, dat alleen mensen hebben gereageerd die internet tot hun beschikking hebben. Enkele andere mediaberichten hebben bijgedragen aan het onder de aandacht brengen van het tijdelijke Meldpunt Identiteitsfraude (Tabel 1), maar mensen die geen internet tot hun beschikking hebben, zijn wellicht enigszins benadeeld. Het vragen van aandacht voor een dergelijk initiatief via alle vormen van media en niet voornamelijk via internet wordt daarom aanbevolen.

Resultaten

Om een selectie te maken van de gegevens die in dit onderzoek gepresenteerd worden, is ervoor gekozen om de 17 ingevulde vragenlijsten als uitgangspunt te nemen met de acht interviews als belangrijkste kwalitatieve data. De acht ervaringen van de geïnterviewde slachtoffers staan daarom centraal en de overige ingevulde vragenlijsten dienen ter ondersteuning van de reacties uit de interviews.

In de overige meldingen is geen constante lijn van gegevens terug te vinden, wat het moeilijk maakt deze mee te nemen in een analyse en deze meldingen ter illustratie van ervaringen van identiteitsfraude de presenteren. Deze meldingen zijn daarom buiten beschouwing gelaten.

De interviews behelzen de meest volledige en gedetailleerde informatie van een ervaring met identiteitsfraude. Allereerst wordt een korte samenvatting van deze ervaringen van de acht geïnterviewde slachtoffers gegeven. Vervolgens wordt naar aanleiding van de interviews en de ingevulde vragenlijsten geprobeerd een rode draad te vinden in deze ervaringen.

In dit rapport wordt daarbij allereerst ingegaan op de vorm van de identiteitsfraude. Vervolgens komen de gevolgen van de identiteitsfraude aan bod, daarna de maatregelen en de ontvangen hulp door slachtoffers en tenslotte de invulling van hulp en ondersteuning voor slachtoffers in de toekomst. Dit betreffen dezelfde categorieën als aangehouden in de vragenlijst. Wanneer bijvoorbeeld de vorm van identiteitsfraude aan bod komt, wordt allereerst de relevante literatuur met betrekking tot dit onderwerp besproken en aansluitend worden de resultaten van dit onderzoek voor dit onderwerp gepresenteerd.

3. Ervaringen slachtoffers

De ervaringen van de acht geïnterviewde slachtoffers van identiteitsfraude worden kort weergegeven. Daarbij is geprobeerd zo goed mogelijk aan te geven hoe de identiteitsfraude ontdekt is, hoe vaak er misbruik is gemaakt van de persoonlijke gegevens en of de dader bekend was bij het slachtoffer. Om de anonimiteit van de geïnterviewde slachtoffers te waarborgen, zijn gefingeerde namen gebruikt.

Julian's (28) portemonnee was gestolen in juni 2006. Hij heeft toen direct aangifte gedaan, alle passen en rekeningen geblokkeerd en nieuwe documenten aangevraagd. Zijn identiteitsbewijs, zijn ov-jaarkaart en zijn bankpassen zaten allemaal in zijn portemonnee. Op vakantie kon hij niet meer pinnen en na de vakantie kwam hij erachter dat zijn bankrekening geplunderd was. Deze plundering heeft hij met de bank zelf op kunnen lossen. Een jaar later kon hij echter geen contractverlenging krijgen bij zijn werkgever en dus kon hij daar niet blijven werken. Toen bleek dat er op zijn naam verschillende telefoonabonnementen afgesloten waren, bestellingen waren gedaan bij postorderbedrijven en een rekening was geopend, waarop krediet was aangevraagd. Hiervoor zijn waarschijnlijk zijn identiteitsbewijs, adresgegevens en bankrekeningnummers gebruikt. In totaal is er 14 keer misbruik gemaakt van zijn identiteitsgegevens, voor in totaal ongeveer € 12.000,-. Zijn eigen kosten schat Julian op € 1.500,-. Julian werd in eerste instantie niet geloofd door de instanties waarmee hij contact zocht om de identiteitsfraude ongedaan te maken. Op zijn werk werd hij door de beveiliging uit dienst gezet, waardoor hij enkele maanden werkloos was, en de politie heeft hem laten weten dat zijn zaak voor hen 'not done' was. Op dat moment is Julian geestelijk even 'ingestort', helemaal omdat niemand hem geloofde. Een advocaat en een rechercheur die bekend waren met zaken als deze hebben hem uiteindelijk geholpen de fraude daadwerkelijk ongedaan te maken. Zelf heeft Julian toen hij ontdekte dat hij slachtoffer was op alle mogelijke manieren contact opgenomen met alle betrokken instanties, de bewijsstukken verzameld en de correspondentie bijgehouden. Julian geeft aan dat hij tot op de dag van vandaag erg wantrouwend is, niet te veel passen mee op zak neemt en alle pinbonnetjes vraagt wanneer hij met zijn pinpas heeft afgerekend. Hij heeft een groot stuk begrip gemist bij alle instanties waarmee hij in aanraking kwam door de fraude; er bestaat volgens Julian veel onduidelijkheid bij instanties hoe identiteitsfraude kan plaatsvinden.

Bij Anne (34) stond op een zekere dag een consultant van Direct Wonen voor de deur om de lening te bespreken. Anne wist nergens van. Ze kwam erachter dat op haar naam drie kredieten waren aangevraagd, een bankrekening was geopend en waarschijnlijk ook een telefoonabonnement was aangevraagd. Andere acties zijn haar niet bekend maar zouden er wel geweest kunnen zijn. Anne vermoedt dat de mogelijke dader inzage in haar loonstrookje heeft gehad, waar BSN-nummer, adres, leeftijd, geslacht, bruto loongegevens en titel op staan vermeld. Anne vermoedt ook dat er een vals paspoort is gemaakt. Gelukkig was ze er in een vroeg stadium bij en heeft de dader, voor zover Anne zelf weet, geen aanvragen af kunnen ronden en dus ook geen financiële schade veroorzaakt. Ze heeft aangifte gedaan bij de politie, een nieuw paspoort en ook nieuwe rekeningnummers en creditcards aangevraagd. Het regelen van deze zaken heeft haar vrije middagen gekost en ook de kosten van een nieuw paspoort kwamen voor haar rekening. De politie was in eerste instantie niet bereid haar te helpen en tekende t.b.v. eventuele bewijsvoering voor Anne pas na veel aandringen een proces verbaal op. Om misbruik in de toekomst te voorkomen, heeft ze een Externe Verwijzingsapplicatie (EVA) registratie laten maken (niet als fraudeur, maar als waarschuwing) en ook het Bureau Krediet Registratie (BKR) ingelicht over de mogelijke fraude. Daarnaast ontvangt ze geen afschriften en loonstrookjes meer per post.

Laura (61) kreeg in december 2007 een factuur met aanmaning tot betaling gepresenteerd van een postorderbedrijf waarbij zij een bestelling voor een home cinema set zou hebben geplaatst. De bestelling was gedaan op haar klantregistratie, alleen het afleveradres was niet haar eigen adres. Na aangifte te hebben gedaan bij de politie, heeft Laura ook contact opgenomen met het postorderbedrijf. Daar heeft ze aangegeven dat zij in 2002 voor het laatst een bestelling had geplaatst en daarna nooit meer gebruik had gemaakt van haar klantregistratie bij dat bedrijf. Ze wilde haar klantnummer graag geblokkeerd hebben en het bedrijf gaf aan dit te doen. Een week later ontving Laura nog een factuur. Hierop heeft ze bij het postorderbedrijf geëist dat haar gegevens verwijderd moesten worden uit het bestand. In februari 2008 was de fraude voor Laura uiteindelijk opgelost, haar gegevens zijn verwijderd en ze wordt niet meer aansprakelijk gehouden voor de kosten van de bestelde producten. Laura werd door het postorderbedrijf wel onzorgvuldigheid verweten en het bedrijf wilde het klantnummer in eerste instantie niet verwijderen. Financieel is Laura gelukkig niet benadeeld, maar de situatie heeft haar wel spanning rond de feestdagen geleverd. Verder is Laura nog voorzichtiger en wantrouwender geworden dan ze al was. Een meldpunt waar slachtoffers hun verhaal kwijt kunnen en advies kunnen krijgen, lijkt haar zeer zinvol.

Maarten (51) is geconfronteerd met identiteitsfraude die vermoedelijk door zijn ex-vrouw gepleegd is. Hij geeft aan dat hij uit huis gepest is en dat zijn ex-vrouw de enige is die al zijn informatie voorhanden heeft en hiertoe in staat is. Maarten had een adreswijziging doorgegeven en deze is ongedaan gemaakt, er is een makelaar ingeschakeld om zijn voormalig huis (dat nog wel op zijn naam staat) te taxeren en hij is hierbij aangegeven als medeopdrachtgever. Hij is aangemeld als energieafnemer maar dan op een foutief adres en de registratie bij zijn ziekenfonds is verwijderd. Hij weet niet welke gegevens precies gebruikt zijn om deze identiteitsfraude te plegen. Wel weet hij dat de fraude in september 2007 is begonnen en nu nog niet ongedaan gemaakt is. Maarten heeft al een deurwaarder op de stoep gehad die een rekening van de energiemaatschappij kwam innen en zijn gemaakte ziektekosten zijn niet vergoed. Daarnaast schat Maarten ongeveer € 650,- kwijt te zijn aan port- en telefoonkosten. Ook de emotionele gevolgen, niet alleen van de identiteitsfraude, lopen hoog op waarvoor hij al een psycholoog in de arm heeft genomen. Om de fraude ongedaan te laten maken, heeft Maarten contact gezocht met de desbetreffende instanties en ook op internet hulp gezocht. Vooralsnog weet hij niet wat hij verder kan doen behalve dan nog aangifte te doen bij de politie. Zelf heeft hij nog geen hulpverlening gekregen in welke vorm dan ook.

Sven (27) werd gebeld door een telefoonmaatschappij met de mededeling dat hij een rekening open had staan van € 13.000,- voor één maand bellen. Dit was de eerste ontdekking van het misbruik van zijn identiteit. In totaal is negen keer misbruik gemaakt van zijn persoonlijke gegevens. Er zijn telefoonabonnementen en leningen afgesloten en er zijn bestellingen gedaan bij postorderbedrijven. Waarschijnlijk zijn al zijn gegevens, die in zijn gestolen portemonnee zaten, hiervoor gebruikt, inclusief identiteitsbewijs en adresgegevens. Sven heeft hier emotionele schade van ondervonden; hij kon toen hij het net ontdekte niet slapen en was er dag en nacht mee bezig. Hij wilde op een gegeven moment de handdoek in de ring gooien en de schulden maar op zich nemen, omdat hij niet meer wist wat hij eraan kon doen. Er is vanaf 1 april 2004 voor rond de € 50.000 euro schade gemaakt op zijn naam en hij heeft zelf ongeveer € 1.000,- moeten uitgeven aan het bellen, schrijven en benaderen van instellingen. Tot op heden is het nog niet helemaal opgelost, één bank weigert mee te werken. Sven kan geen huis kopen omdat hij door deze lening een BKR-registratie op zijn naam heeft staan. Sven is niet te spreken over de hulp van deze ene bank en ook het handelen van de politie krijgt zijn goedkeuring niet. De politie heeft niks gedaan om Sven te helpen of de zaak te onderzoeken, hij heeft alles zelf moeten doen. Hij denkt dat een landelijk nummer waar slachtoffers terecht kunnen met hun zaak een goede hulp is voor de burger. Er zou ook een informatiepakket opgestuurd kunnen worden waarin duidelijk aangegeven staat wat het slachtoffer kan doen.

In juni 2006 kwam Niels (24) erachter dat er op zijn naam een graafmachine gehuurd was, doordat hij gebeld werd door de verhuurder van dit bedrijf. Voor deze fraude bleek zijn aanvankelijk uitgegeven identiteitsbewijs te zijn gebruikt, dat gestolen bleek tijdens het transport van de maker van de identiteitsbewijzen naar de gemeente. Niels heeft echter zijn identiteitsbewijs in 2005 opgehaald bij de gemeente, maar is nooit op de hoogte gebracht van de ontvreemding van het eerste identiteitsbewijs. Ook Niels' adresgegevens zijn gebruikt voor de fraude. Nadat hij aangifte had gedaan van deze fraude, kwam hij erachter dat er ook telefoonabonnementen en internetaansluitingen waren afgesloten, een bankrekening geopend was, nog een keer een graafmachine was gehuurd op zijn naam en zelfs een bedrijf op zijn naam was ingeschreven bij de Kamer van Koophandel. Via dit bedrijf zijn ook verschillende aankopen gedaan. Niels schat dat er tot nu toe ongeveer 15 keer misbruik is gemaakt van zijn persoonlijke gegevens. Door loonderving, juridische kosten, telefoon-, parkeer- en benzinekosten heeft dit hem in totaal zeker € 20.000,- gekost. Daarbij zijn de kosten die de dader op zijn naam gemaakt heeft buiten beschouwing gelaten, aangezien dit waarschijnlijk neer kan komen op een bedrag van rond de € 100.000,-. Door de identiteitsfraude heeft Niels ook verschillende psychische klachten gekregen, zoals depressie, dwanghandelingen en pleinvrees. Ook hartkloppingen, hoofdpijn en slaapproblemen waren het gevolg van deze fraude. Inmiddels is hij al twee jaar in behandeling bij een psycholoog en kan hij door deze klachten niet meer aan het werk voor het beroep waarvoor hij is opgeleid. Niels kan al twee jaar lang niet werken, waardoor hij ook financiële problemen heeft (hij had net voor de ontdekking van de fraude een appartement gekocht). Niels heeft samen met zijn ouders aangifte gedaan bij de politie, contact opgenomen met de verschillende betrokken instanties, een rechtszaak aangespannen en in totaal drie advocaten in de arm genomen om de fraude ongedaan te laten maken. Naar zijn eigen zeggen zijn alle mogelijke opties die een burger kan benutten, geprobeerd. Niemand heeft hierin echt geholpen of ondersteuning geboden bij het ongedaan maken van de fraude, hetgeen thans resulteert in het feit dat hij niet direct meer aansprakelijk is voor de schade die de dader in het verleden gemaakt heeft. De dader loopt echter nog altijd met zijn aanvankelijk aangemaakte identiteitsbewijs rond, dus zullen betrokken partijen die met de verkeerde zaken doen, wel eerst financiële schade bij hem komen verhalen. Daarnaast zijn de extra gemaakte kosten nooit vergoed.

Het aangaan van een huurcontract en een contract met een energiemaatschappij, waarbij zelfs stroom illegaal is afgetapt, is eveneens mogelijk wanneer iemand de hand weet te leggen op jouw persoonlijke gegevens. Dit overkwam Robert (26); hij kwam er in juni van dit jaar achter. Zijn rijbewijs was gestolen of zoekgeraakt; met deze gegevens hebben ze een pand kunnen huren in een heel andere plaats dan waar hij zelf woont. Al vanaf november 2006 is er op deze manier misbruik gemaakt van zijn identiteit. Het illegaal stroom aftappen vond plaats teneinde een hennepkwekerij in dit pand te runnen. Robert ontdekte de identiteitsfraude omdat de politie contact met hem opnam en hem op de hoogte bracht van de situatie. De politie had gelukkig wel vanaf het begin al het idee dat Robert hier niet achter kon zitten, dus hij wordt niet als verdachte gezien. Maar de rekening van de energiemaatschappij van € 30.000,- wordt wel aan Robert gepresenteerd en hij wordt hiervoor aansprakelijk gehouden. Omdat de fraude recent aan het licht kwam, is Robert bang dat zijn naam vaker is misbruikt voor zaken waar hij nog geen weet van heeft. Deze fraude heeft hem ook al een aantal nachten weinig slaap opgeleverd. Robert voelt zich niet meer zo veilig als voorheen en is ook wantrouwend geworden tegenover organisaties die kopieën van documenten vragen ter verificatie. Ook had hij meer hulp van de energiemaatschappij en van de politie verwacht. Tot nu toe heeft hij alleen, zonder enige hulp, stappen moeten ondernemen om de fraude ongedaan te laten maken. Meer voorlichting en informatie over identiteitsfraude zou voor Robert een welkome ondersteuning zijn bij het oplossen van de zaak.

In februari 2008 kwam Karin (33) er door een brief van een gerechtsdeurwaarder achter dat haar persoonlijke gegevens misbruikt waren. De dader heeft twee keer misbruik gemaakt van de persoonlijke gegevens van Karin door een lening aan te gaan bij een postorderbedrijf en het krediet te verhogen op een oud verstrekt krediet van Karin. Met dit krediet heeft hij verschillende aankopen gedaan. De dader had toegang tot deze pas, doordat Karin een relatie heeft gehad met de dader en zij deze pas bij de verhuizing helemaal vergeten was. In juni 2007 is er voor het eerst misbruik gemaakt van Karin's gegevens en in totaal is er voor ongeveer € 5.000,- gefraudeerd. Toen Karin zelf een lening af wilde sluiten, lukte dit niet door een negatieve registratie bij het Bureau Krediet Registratie. Hierdoor kon de hypotheek voor het huis met haar huidige partner alleen op naam van haar partner gezet worden. Dit heeft haar veel verdriet en angst gebracht en ook haar huidige relatie even onder spanning gezet. Daarnaast zorgt de negatieve reactie van de verschillende instanties en de geringe bereidwilligheid tot een oplossing te komen voor veel frustraties. De instanties leggen het probleem bij Karin neer, waardoor ze nu nog bezig is de fraude ongedaan te maken. Het feit dat ze een relatie heeft gehad met de dader maakt dat er niet makkelijker op. Zelf heeft ze op allerlei mogelijke manieren contact gezocht met de betreffende instanties en is er tot nu toe niet in geslaagd om de fraude ongedaan te laten maken en de aansprakelijkheid bij de dader te leggen. Hulp bij het benaderen van instanties lijkt haar een goede zet voor de toekomst.

In Tabel 2 wordt een overzicht gegeven van de ervaringen van de slachtoffers die alleen een vragenlijst ingevuld hebben. Hierbij wordt ook kort de vorm van de identiteitsfraude vermeld, de gevolgen voor het slachtoffer en welke maatregelen het slachtoffer heeft getroffen. Deze ervaringen dienen ter ondersteuning van de reacties van de geïnterviewde slachtoffers.

Tabel 2: Overzicht ervaringen slachtoffers (alleen vragenlijst ingevuld)

1	Man (59)	Skimmen van bankpas (de pas gekopieerd bij opnemen van geld bij geldautomaat), financiële schade van € 1000,-, later teruggestort door bank, emotionele schade door schrik en angst dat men zo makkelijk gegevens kan kopiëren en misbruiken. Zaak opgelost in overleg met eigen bank.
2	Man (29)	Gelijk aan ervaring van melder 1
3	Vrouw (42)	Ingebroken in zakelijke online account door te reageren op phishing e-mail. Geen financiële schade, wel direct opnieuw creditcards aangevraagd. Ook angst om weer financiële zaken via internet te regelen, extra check op computer uit laten voeren. Bij politie aangifte gedaan, maar deze kon niks doen. Fraude opgelost met instantie zelf. Waarschuwingen in de toekomst zouden preventief kunnen werken.
4	Man (61)	BSN-nummer wordt misbruikt door ander persoon om uitkering te ontvangen. Door invullen van belastingaangifte ontdekt, belastingdienst heeft man aangeslagen voor dubbel jaarsalaris. Financiële kosten zijn er nog niet, emotionele stress wel. Fraude nog niet ongedaan gemaakt, UWV wil niks loslaten.
5	Vrouw (36)	Via internet diverse producten besteld op naam, adres en bankrekening van slachtoffer. Via controleren van bankrekening ontdekt. Aangifte gedaan bij politie, dader was buurvrouw die sleutel van de brievenbus had gekopieerd. Een paar maanden een bedrag van € 500,- moeten missen, hierdoor huurachterstand opgelopen en emotionele stress gehad, bovenop instabiele psychische situatie. Slachtoffer is vertrouwen in burens kwijt. Ter preventie nieuw bankrekeningnummer aangevraagd en nieuwe sloten op brievenbus laten plaatsen.
6	Vrouw (43)	BSN-nummer wordt misbruikt door illegaal werkend persoon in Nederland om uitkering te ontvangen en werkvergunning te krijgen. De belastingdienst heeft haar hierop gewezen, het is bekend dat het een Poolse man is, maar belastingdienst kan er niks aan doen. Veel administratieve zaken van mevrouw lopen door elkaar met die van Poolse arbeider. Het heeft tot nu toe geen geld gekost, wel veel tijd en energie. Nieuw BSN-nummer krijgen is niet mogelijk.
7	Man (63)	Op naam van inmiddels overleden moeder een abonnement voor een dating-site geplaatst door dating-site zelf. Slachtoffer was voorgehouden gratis lid te zijn. Emotioneel moeilijk door continue stalking van e-mails met pogingen om meneer te laten betalen. De politie weigert mee te werken.
8	Vrouw (56)	Ex-partner (advocaat van beroep) heeft schulden over kunnen zetten op naam van mevrouw en van gehandicapte zoon. Deze worden door deurwaarders en incassobureaus bij mevrouw gevorderd. Financiële schade van € 50.000,-, een executoriaal derdenbeslag op haar naam; eigen advocatenkosten zijn hoog zonder dat deze enig resultaat boeken. Emotionele schade door gevoel van machteloosheid. Instanties waar hulp gezocht wordt, sturen mevrouw iedere keer naar een andere instantie door.
9	Man (33)	Aanvragen en opnemen van geld via creditcard op naam van slachtoffer. Kredietmaatschappij heeft laten weten dat slachtoffer een achterstand van € 9000,- op zijn naam had staan, hij is hier aansprakelijk voor. Als gevolg van deze situatie slapeloze nachten. Veel tijd kwijt met ongedaan proberen te maken, tot nu toe niet gelukt. Wel aangifte gedaan bij politie en contact opgenomen met kredietmaatschappij. Tot nu toe hebben alle instanties niets kunnen doen.

4. Vormen van identiteitsfraude

Definitie van identiteitsfraude toegelicht

Identiteitsfraude kan op vele verschillende manieren gedefinieerd worden (De Vries et al., 2007). Internationale aandacht voor identiteitsfraude betekent niet dat er één definitie als uitgangspunt wordt genomen, iedere instantie en ieder land hanteert haar eigen omschrijving van dit fenomeen (De Vries et al., 2007). In de Verenigde Staten hanteren ze bijvoorbeeld ook het begrip identiteitsdiefstal naast het begrip identiteitsfraude. De twee termen worden als synoniemen gebruikt. Juridisch gezien kan hierbij echter een verschil worden aangetoond, omdat de eerste omschrijving op diefstal wijst en de tweede op fraude (De Vries et al., 2007). In dit rapport wordt de definitie van De Vries en anderen (2007) gehanteerd.⁴ Enige toelichting bij deze definitie van identiteitsfraude is op zijn plaats.

Ten eerste kunnen de persoonlijke gegevens zowel wederrechtelijk respectievelijk zonder toestemming worden verkregen als dat deze gegevens op rechtmatige wijze worden bemachtigd. Als je bijvoorbeeld wordt gevraagd om je bankpas even uit te lenen en je stemt hiermee in, heeft diegene op rechtmatige wijze de bankpas in handen gekregen. Vast staat dat de gegevens altijd opzettelijk worden bemachtigd en dat er een wederrechtelijke gedraging op moet volgen. Deze wederrechtelijke gedraging is een vervolggedraging op het feit dat men identificerende gegevens heeft verkregen. Alleen het verkrijgen, het zich toe-eigenen, het bezitten of het creëren van persoonlijke gegevens is niet voldoende om als identiteitsfraude aangemerkt te worden (De Vries et al., 2007). De manieren waarop persoonlijke gegevens kunnen worden verkregen, lopen uiteen van het zoeken naar afschrijvingen, rekeningen of bankpasjes in het huisafval, het stelen van de post tot het skimmen van bankpasjes (het aflezen van gegevens bij het pinnen van cashgeld), het versturen van phishing e-mails via internet of het hacken van een database met persoonlijke gegevens van meerdere personen (Perl, 2003).

De vervolggedragingen zijn wederrechtelijk en intentioneel en kunnen bijvoorbeeld fraude of onttrekking van verantwoordelijkheden betreffen. Voorbeelden van fraude zijn het misbruik maken van de persoonlijke gegevens voor het afsluiten van een hypotheek of telefoonabonnement, het registreren van een auto of het verkrijgen van illegale arbeid. Dit zijn slechts enkele mogelijkheden die denkbaar zijn wanneer persoonlijke gegevens in verkeerde handen komen.

Ten tweede wordt in de definitie gewezen op identificatiemiddelen die gebruikt worden om de fraude mee te begaan. Identificatiemiddelen betreffen niet alleen documenten als een paspoort, identiteitsbewijs of rijbewijs, maar een scala aan gegevens die naar de persoon of instantie leiden waartoe ze daadwerkelijk behoren (De Vries et al., 2007). Deze gegevens die tot een identiteit behoren zijn kenmerken van een persoon die publieke en private instanties aanhouden om natuurlijke personen mee te identificeren en te verifiëren (De Vries et al., 2007). Enkele voorbeelden van deze gegevens zijn rekeningnummers, creditcardgegevens, geboortedatum, kenteken(bewijs) en adresgegevens. Het is afhankelijk van de context welke gegevens noodzakelijk zijn voor het vaststellen van een identiteit (De Vries et al., 2007). In de ene situatie zijn creditcardgegevens voldoende, terwijl een andere situatie vraagt om adresgegevens en BSN-nummer.

⁴ Deze definitie is reeds geciteerd in de inleiding op pagina 2.

Er wordt in de definitie geen onderscheid gemaakt tussen identiteitsfraude tussen private partijen onderling (horizontale fraude) of tussen een particulier en een instantie (verticale fraude). Beide verhoudingen vallen onder de definitie van identiteitsfraude (De Vries et al., 2007). Daarbij kunnen dus zowel een bedrijf of een instantie als een burger slachtoffer worden van identiteitsfraude.

Vormen van identiteitsfraude

Identiteitsfraude kent vele verschillende vormen en hiernaar kan het begrip ook ingedeeld worden. De indeling kan bijvoorbeeld gemaakt worden naar de persoonlijke gegevens die gebruikt zijn, zoals de benaming ‘zorgpasfraude’, ‘look-alikefraude bij reisdocumenten’ of ‘kiespasfraude’. Deze verschijningsvormen zijn ontleend aan de parlementaire literatuur en tonen aan dat er verschillende andere benamingen zijn voor in principe hetzelfde begrip (De Vries et al., 2007). De Federal Trade Commission (2006) rapporteert ook verschillende verschijningsvormen, zoals ‘credit card fraud’, ‘phone fraud’, ‘bank fraud’ en ‘loan fraud’.

De vormen van identiteitsfraude kunnen ook ingedeeld worden naar achterliggend motief. Cheney (2005) richt zich voornamelijk op financiële identiteitsfraude en deelt deze term op in vier verschillende vormen: ‘fictitious identity fraud’ waarbij een fictieve identiteit gecreëerd wordt, ‘payment card fraud’ waarbij betaalkaarten of rekeningnummers misbruikt worden om hiermee goederen en diensten te kopen, ‘account takeover fraud’ waarbij bijvoorbeeld een bankaccount volledig wordt overgenomen en ‘true named fraud’ waarbij persoonlijke gegevens worden misbruikt om bijvoorbeeld nieuwe kredieten of rekeningen te openen. De vier vormen hebben een financieel motief, namelijk het verkrijgen van geld, goederen of diensten.

Perl (2003) maakt daarentegen juist onderscheid tussen niet-financiële en financiële identiteitsfraude, waarbij de eerste voornamelijk niet-financiële motieven heeft, zoals het illegaal binnenkomen van een land. Daarnaast is criminele identiteitsfraude volgens Perl (2003) een derde vorm. De persoonlijke gegevens worden misbruikt om misdrijven of overtredingen te plegen op deze naam.

Financiële en criminele identiteitsfraude zijn de twee voornaamste soorten van identiteitsfraude (Van der Meulen, 2006a). Van der Meulen (2006a) noemt daarbij een derde categorie die door het Identity Theft Resource Center wordt erkend: identiteitscloning. Hierbij wordt de identiteit van een persoon overgenomen en wordt er geleefd en gewerkt op deze identiteit. Het Identity Theft Resource Center (2008a) hanteert echter vanaf 2006 nog een vierde categorie die overheidsgerelateerde identiteitsfraude beslaat. Bij deze vorm van identiteitsfraude worden allerlei overheidsprestaties aangevraagd op andermans persoonlijke gegevens zoals het verkrijgen van werk, een rijbewijs of een uitkering. De categorie lijkt overeen te komen met de niet-financiële identiteitsfraude zoals door Perl (2003) gedefinieerd.

In Engeland en de Verenigde Staten wordt er al enkele jaren onderzoek gedaan naar de verschijningsvormen van identiteitsfraude en de daaraan gerelateerde vragen zoals eerder genoemd. Het Identity Theft Resource Center (2008a) laat voor 2007 zien dat 78% van de Amerikaanse respondenten slachtoffer was van financiële identiteitsfraude, tegenover 2% voor zowel criminele als overheidshalve identiteitsfraude; 19% kreeg te maken met een combinatie van deze vormen. De persoonlijke gegevens kunnen op 25 verschillende manieren zijn misbruikt en zijn bijvoorbeeld bemachtigd via mail, internet, afval, portemonnee, vriend of familielid (Identity Theft Resource Center, 2008a). In Engeland rapporteert CIFAS in 2007 65.043 slachtoffers van identiteitsfraude (CIFAS, 2008c).

Een belangrijk kenmerk van identiteitsfraude is dat tussen het moment van ontdekking en de eerste keer dat er fraude met de persoonlijke gegevens is gepleegd, een paar maanden kan zitten; het kan echter ook twee jaar duren voordat het slachtoffer ontdekt dat zijn of haar identiteit misbruikt wordt (Identity Theft Resource Center, 2008a). Slachtoffers ontdekken de fraude in veel gevallen namelijk pas wanneer zij bijvoorbeeld zelf krediet of een hypotheek aanvragen of wanneer zij door de politie worden aangehouden bij een overtreding (Van der Meulen, 2006a).

Slachtoffers aan het woord: Vormen van identiteitsfraude

De ervaringen van de acht geïnterviewde respondenten in dit onderzoek geven een illustratie van enkele vormen van identiteitsfraude waar Nederlandse burgers slachtoffer van worden.⁵ Ook de ervaringen van de slachtoffers die alleen een vragenlijst ingevuld hebben, laten nog andere vormen van identiteitsfraude zien (Tabel 2).

De manier waarop de identiteitsfraude is gepleegd en de daarmee samenhangende kenmerken zoals de manier waarop de dader de persoonlijke gegevens heeft bemachtigd en de ontdekking van de fraude zijn in dit onderzoek zeer gevarieerd. Identiteitsfraude kan op zeer uiteenlopende manieren gepleegd worden en dit bleek bijvoorbeeld ook uit het onderzoek van het Identity Theft Resource Center (2008a). De slachtoffers in dit onderzoek waren bovendien zelf ook zeer verrast over de manier waarop de fraude gepleegd was. Daarbij viel op dat het redelijk gemakkelijk is om persoonlijke gegevens van iemand anders te misbruiken:

Karin: *“Ik ben best wel geshockeerd over het gemak waarmee hij (de dader) voor duizenden euro’s schulden heeft gemaakt op mijn naam. Ik heb zelfs een negatieve BKR registratie en dat kan allemaal zomaar. Jij en ik kunnen het ook zomaar doen. Het kost me maanden en maanden om het te herstellen en hij heeft het bij wijze van spreken in een zucht en een steun voor elkaar gekregen om het geld te krijgen en die spullen aan te schaffen.”*

Niels: *“Een bankrekening op mijn naam aanvragen schijnt ook heel makkelijk te gaan. Ook bij de Kamer van Koophandel in Eindhoven heb ik me uitgeschreven, maar daar gaven ze aan dat meneer in Utrecht zo weer een aanvraag zou kunnen doen.”*

Ook Julian sluit bij dit punt aan: *“Ik dacht altijd, met je pincode ben je veilig, dat vind ik ook het enge aan het verhaal, dat het zo makkelijk gaat, maar ik wist niet dat je gegevens op deze manier misbruikt konden worden.”*

⁵ Zie voor de samenvattingen van de ervaringen hoofdstuk 3: ‘De ervaringen van de slachtoffers’.

Slachtoffers in dit onderzoek geven hiermee ook aan dat zij niet bekend waren met het fenomeen identiteitsfraude of met misbruik van persoonlijke gegevens, zoals Anne aangaf: *“Ik was wel op de hoogte van creditcard fraude, wat mij en mij partner al eens is overkomen, en dat je pasje gekopieerd kan worden bij de automaat wist ik ook wel en dat je je bankgegevens goed moet beveiligen. Maar deze manieren, je weet het wel, maar je realiseert je niet dat het zo makkelijk kan.”*

Robert zegt: *“Ik ben er eigenlijk nog nooit zo mee bezig geweest, misschien dat als ik me erin verdiept had, ik wel dit soort scenario’s had kunnen bedenken. Maar dit had ik niet verwacht.”*

Maarten bevestigt ook dat hij nooit van identiteitsfraude gehoord heeft: *“Ik heb er nooit bij stil gestaan en er ook nooit van gehoord.”* Evenals Sven: *“Nee, hier wist ik niets van, niet in deze mate... Je kunt niet weten dat als je portemonnee geritseld wordt dat in plaats van al het geld eruit gehaald wordt, ook nog allemaal dingen op jouw naam worden afgesloten. Dat bedenk je in je kwaadste dromen volgens mij nog niet eens.”*

5. Gevolgen van identiteitsfraude

In principe kan iedere burger slachtoffer worden van identiteitsfraude. Newman en McNally (2005) leggen uit dat een identiteit als een 'hot product' beschouwd kan worden, het is bijvoorbeeld makkelijk te verkrijgen, waardevol om te bemachtigen en men kan er veel andere materiële zaken mee genereren.

In de informatiesamenleving is de burger genooddaakt om zijn of haar identificerende gegevens te gebruiken (Koops & Leenes, 2006). Ook de systemen waarin de persoonlijke gegevens zijn opgeslagen en via welke ze worden uitgewisseld, bieden veel mogelijkheden om ze te bemachtigen en te misbruiken (Newman & McNally, 2005). Daders zoeken de gaten in de informatiesamenleving op (Boorsma, 2003). Hierbij wordt niet gediscrimineerd naar slachtoffer. Daarbij wordt identiteitsfraude een grensoverschrijdend misdrijf door de toenemende globalisering en het groeiende gebruik van internet en andere digitale netwerken (Boorsma, 2003; Van der Meulen, 2006a). De kwetsbaarheden worden groter, evenals de mogelijkheid om slachtoffer te worden van identiteitsfraude (Van der Meulen, 2006a).

De Nederlandse burger kan, in tegenstelling tot de gedachte resistent te zijn tegen identiteitsfraude, evengoed als een Amerikaanse of Engelse burger slachtoffer worden van identiteitsfraude (Van der Meulen, 2006a; Owen et al., 2006). En net als de Engelse en Amerikaanse slachtoffers, worden ook Nederlandse burgerslachtoffers geconfronteerd met de gevolgen van identiteitsfraude (Identity Theft Resource Center, 2008a).

Financiële gevolgen

Burgerslachtoffers van identiteitsfraude krijgen veelal te maken met financiële gevolgen. De dader heeft op naam van het slachtoffer kosten gemaakt door bijvoorbeeld leningen af te sluiten of producten te kopen (CIFAS, 2006; Identity Theft Resource Center 2008a). Het slachtoffer wordt door de instantie of het bedrijf aansprakelijk gehouden voor deze kosten. En wanneer er niet aan voldaan wordt, waar sowieso de dader niet aan voldoet, krijgt het slachtoffer ook een negatieve kredietregistratie (Identity Theft Resource Center, 2008a). Wanneer er criminele identiteitsfraude is gepleegd, heeft het slachtoffer juist strafbare misdrijven op zijn naam staan (Van der Meulen, 2006a). In beide gevallen brengt het ongedaan laten maken van de identiteitsfraude ook kosten met zich mee (Benner et al., 2000; Identity Theft Resource Center, 2008a). Slachtoffers moeten zelf het initiatief nemen hun onschuld te bewijzen en de administratieve zaken moeten ook door hen geregeld worden. De financiële kosten die zij hiervoor zelf moeten maken, kunnen hoog oplopen.⁶

De ervaringen van de slachtoffers in dit onderzoek laten zien dat de financiële schade die de dader heeft gemaakt op naam van het slachtoffer zeer hoog kan zijn (zie samenvattingen van ervaringen en Tabel 2). De slachtoffers blijven in veel gevallen aansprakelijk, totdat het hen is gelukt hun onschuld aan te tonen. Wanneer dit is gelukt, is het slachtoffer niet meer aansprakelijk voor de kosten die de dader heeft gemaakt. Dat betekent wel dat deze kosten voor rekening van het bedrijf komen. Het bedrijf heeft dan financiële schade en is dus ook slachtoffer (Better Business Bureau, 2006).

⁶ Zie hiervoor ook de paragraaf *Tijd en energie*.

De samenvattingen van de interviewcases laten eveneens zien, voor zover slachtoffers hier zelf inzicht in hebben en dit bijgehouden hebben, dat de extra financiële kosten er zeker zijn. De bedragen verschillen per ervaring en lijken afhankelijk te zijn van de bereidwilligheid van instanties die meewerken en het aantal keren dat er misbruik is gemaakt van de persoonlijke gegevens van het slachtoffer. Wanneer het een slachtoffer lukt de fraude snel ongedaan te maken, zullen deze extra kosten minder hoog oplopen.

Emotionele gevolgen

Naast financiële schade kan ook emotionele schade voor slachtoffers een gevolg zijn van identiteitsfraude. Het Identity Theft Resource Center (2008a) noemt in haar rapporten verschillende emotionele gevolgen waar slachtoffers mee te maken krijgen. Emotionele impact op slachtoffers kan spelen op korte en op lange termijn. De meest voorkomende categorieën voor 2007 waren irritatie, het gevoel opgelicht te zijn, het zich niet beschermd voelen door de politie, angst over persoonlijke financiële situatie, machteloosheid, slaapproblemen, frustraties, boosheid, uitputting en het gevoel de strijd op te moeten geven (Identity Theft Resource Center, 2008a). Deze categorieën geven aan dat emotionele gevolgen vele vormen aan kan nemen.

Ook CIFAS in Engeland laat, door ervaringen van slachtoffers te beschrijven, zien dat emotionele schade het gevolg kan zijn van identiteitsfraude (Duffin, Keats & Gill, 2006). Emotionele schade wordt niet alleen veroorzaakt door de fraude op zich, dat door het Identity Theft Resource Center wordt omschreven als ‘eerste verwonding’ (Identity Theft Resource Center, 2005). De ‘tweede verwonding’, secundaire victimisatie, vindt plaats wanneer slachtoffers hulp zoeken bij bedrijven en overheidsinstanties (Identity Theft Resource Center, 2005; Van der Meulen, 2006b). De frustraties die slachtoffers dan ervaren kunnen hoog oplopen (Van der Meulen, 2006b).

Daarnaast hebben ook Sharp, Shreve-Neiger, Fremouw, Kane en Hutton (2004) onderzoek gedaan naar psychische gevolgen voor slachtoffers op korte en lange termijn, waarbij onder andere irritatie, angst, frustratie en stress op korte termijn duidelijk naar voren komen als gevolg van de fraude. Daarnaast zijn zij ook fysieke gevolgen bij slachtoffers nagegaan. Slaapproblemen, nervositeit, problemen met eetlust en hoofdpijn waren de meest voorkomende fysieke problemen op korte termijn als gevolg van de identiteitsfraude. Op lange termijn veranderden de gevolgen op het vlak van psychische en fysieke klachten, waarbij ze niet verdwenen maar daadwerkelijk veranderden in andersoortige klachten. Wanneer de identiteitsfraude en de schade niet ongedaan gemaakt was, bleven de psychische en fysieke gevolgen sterker aanwezig dan wanneer de fraude ongedaan gemaakt was en alle foutieve registraties verwijderd waren (Sharp et al., 2004; Van der Meulen, 2006a).

Slachtoffers aan het woord: Emotionele gevolgen

De gevolgen blijven veelal niet bij alleen financiële schade, de slachtoffers in dit onderzoek ondervonden emotionele schade op verschillende manieren.

Karin: “Het zorgt voor ontzettend veel stress, boosheid en frustratie, maar ook voor heel veel praktische problemen... Ik ben afhankelijk van zijn gedrag en dat geeft je een machteloos gevoel.” Zij wordt zelf nog steeds geconfronteerd met de emotionele gevolgen: “Ik denk dat ik die nog niet te boven ben, het speelt nog steeds, ik word er nog zo regelmatig mee geconfronteerd, dus op die manier kom je het nog niet echt te boven. Dat zal pas gebeuren als het echt is opgelost en je zaken achter je kunt laten.”

Laura geeft het volgende aan: *“Rond de feestdagen was het voor mij een beetje triest, ik was helemaal van slag hierdoor omdat je zoiets gewoon niet verwacht, je verwacht niet dat iemand zoiets doet. Daarna ben ik ook heel argwanend geworden naar alles toe wat dus met informatie te maken heeft. Ik ben zeer zorgvuldig en terughoudend geworden.”*

Sven geeft aan hoe hij zich voelde: *“Ik ben er wel echt twee jaar continu mee bezig geweest, van hoe moet ik dit oplossen, ik heb zelfs nagedacht om alle schulden te erkennen en maar de schuldsanering in te gaan, omdat ik het ook niet wist. Maar uiteindelijk ben ik toch vol blijven houden, ik wilde het niet, maar je kon weinig anders, het was of er vol in of het accepteren en de schuldsanering in.”*

Julian geeft ook aan dat financiële schade voor hem niet het ergste gevolg was:

“En buiten al het geld om, je hele geloofwaardigheid staat op het spel, opeens wordt je door je managers uit dienst gezet en dat allemaal omdat je net zoveel weet als zij. Dat is het ergste eigenlijk, dat niemand je gelooft.”

Nadat de identiteitsfraude ongedaan gemaakt is, zijn de gevolgen voor Julian nog niet helemaal verdwenen: *“Toen het was afgesloten was ik heel ontspannen even, want je bent echt zo aan het strijden om je onschuld te bewijzen. De eerste twee maanden daarna was ik zo wantrouwend naar iedereen toe als wat, ik vertrouwde geen mens meer, bij het pinnen niet en bij caissières werd ik helemaal wild als ik het kassabonnetje niet mee kreeg, omdat al je gegevens hierop staan. Na verloop van tijd ebt dat wat weg, want het is niet helemaal realistisch om achter iedereen iets te zoeken.”*

Slachtoffers die alleen de vragenlijst hebben ingevuld wijzen eveneens op emotionele gevolgen, zoals: *“Even wat angst om nog financiële zaken via internet te doen.”* Of *“Het geeft je een onbehaaglijk gevoel om te weten dat onbekenden je gegevens kopiëren en misbruiken.”*

Slachtoffers aan het woord: Fysieke gevolgen

En ook uit dit onderzoek bleek dat slachtoffers te maken kregen met fysieke gevolgen veroorzaakt door de identiteitsfraude.

Niels heeft hier in hoge mate mee te maken gehad: *“Ik heb er van de spanning hyperventilatie door ontwikkeld, mijn ademhaling is daardoor verstoord, ik heb hartklachten, heel veel hoofdpijn, spierpijn en pijn in mijn rug. Dit komt allemaal door spanning, dag en nacht liggen piekeren.”*

Door de andere geïnterviewde slachtoffers werd voornamelijk hoofdpijn, veel piekeren en in het begin slaapproblemen als fysieke gevolgen opgegeven.

Praktische gevolgen

Praktische, dagelijkse belemmeringen kunnen ook het gevolg zijn van identiteitsfraude. Wanneer er misbruik is gemaakt van de persoonlijke gegevens, kunnen slachtoffers bijvoorbeeld geen hypotheek of telefoonabonnement afsluiten, geen geld lenen, er wordt hen een baan geweigerd; in het ergste geval kan een registratie van een misdrijf op naam van het slachtoffer niet ongedaan gemaakt worden (Sharp et al., 2004; Identity Theft Resource Center, 2008a). Deze praktische belemmeringen zijn veroorzaakt door bijvoorbeeld de schulden die de dader gemaakt heeft op naam van het slachtoffer, waardoor het slachtoffer bij deze instanties een negatieve registratie heeft. Slachtoffers worden hierdoor beperkt in de mogelijkheden om dagelijkse noodzakelijkheden aan te vragen of af te sluiten.

Slachtoffers aan het woord: Praktische gevolgen

Niels' naam was misbruikt voor het afsluiten van telefoonabonnementen. Hiervan ondervindt hij nog gevolgen:

“Ik wilde drie weken geleden een telefoonabonnement afsluiten, maar dat kon niet omdat ik daar op een zwarte lijst stond. Aan de ene kant logisch, want die persoon heeft voor vele duizenden euro's schuld gemaakt, maar ik kan geen abonnement krijgen.”

Voor Niels bleef het niet bij deze praktische beperking alleen:

“Ik kan geen abonnement meer afsluiten, ik sta geregistreerd bij BKR te Tiel en ik kan niet meer werken in de beveiliging, hier heb ik voor geleerd, dat wordt me nu afgenomen en daar heb ik heel veel moeite mee. Doordat ik faalangst en pleinvrees heb ontwikkeld, heb ik een jaar lang niks kunnen doen, ik ben niet op stap geweest en heb een jaar lang geen vrienden gezien. Er is een jaar van mijn jeugd weggegooid. Dat doet heel veel pijn.”

Sven ondervindt na 4 jaar nog praktische beperkingen door de identiteitsfraude:

“Ik kan geen huis kopen, omdat de BKR-registratie er nog niet vanaf is. En zolang dat niet gedaan is, kan ik geen huis kopen of een lening afsluiten. Ik heb geprobeerd een huis te kopen met mijn vriendin maar ondanks het spaargeld dat we hebben, komen we er niet door de BKR-notering. Anders hadden we denk ik een jaar geleden wel een huis gekocht... Al je vrienden kopen een huis en ik zit nog steeds in een huurhuis waar ik al zes jaar woon. Je staat een beetje stil in je ontwikkeling.”

Ook Anne verwacht in de toekomst nog enige invloed van de identiteitsfraude te ondervinden:

“Om mijzelf te beschermen heb ik een EVA-registratie, een soort BKR-registratie, dat betekent dat als ik zelf een lening wil aanvragen of een hypotheek wil afsluiten dat ik daar best problemen mee kan krijgen, dat ik daar veel moeite voor moet gaan doen om te bewijzen dat ik wel ben wie ik zeg dat ik ben.”

Gevolgen voor de directe omgeving

De schade voor slachtoffers hoeft zich niet te beperken tot henzelf. Familie en directe omgeving kunnen ook gevolgen ondervinden van de fraude of ze kunnen niet begripvol reageren (Identity Theft Resource Center, 2008a). Familie of naasten kunnen zelfs de dader zijn van de fraude, juist omdat ze dichtbij het slachtoffer staan en makkelijk toegang hebben tot de persoonlijke gegevens van het slachtoffer (Newman & McNally, 2005; Identity Theft Resource Center, 2008a).

Slachtoffers aan het woord: Gevolgen voor de directe omgeving

De directe omgeving van een slachtoffer van identiteitsfraude kan ook de negatieve gevolgen ervaren van de identiteitsfraude, zoals bij Robert:

“Het speelt ook een beetje door op mijn vriendin, dat vind ik niet kunnen. Mijn vriendin lag bijvoorbeeld ook langer wakker of ging pas om twee uur naar bed. Dan had ze de hele nacht processen zitten bekijken van dit soort rechtszaken en ook wat ze ertegen kon doen. Soms ging ze ook om 5 uur in de ochtend al haar bed uit om dit te bekijken.”

Bij Laura eveneens: *“Mijn man was in eerste instantie ook helemaal van de kaart, hij zegt tegen mij: hoe is dit mogelijk?”*

De ouders van Niels hebben ook emotionele gevolgen ondervonden van het misbruik van de persoonlijke gegevens van hun zoon: *“Mijn moeder is er ook aan onderdoor gegaan, ik heb alles uit handen gegeven en zij hebben het voor mij geregeld. Mijn vader was overspannen, allebei hebben ze er heel veel onder te lijden gehad.... Mijn vader heeft heel veel stress gehad en dat is op zijn rug geslagen waardoor hij een tijd plat heeft moeten liggen. Mijn moeder is hier ook door in een depressie geraakt en toch hebben ze alles moeten regelen. Ik heb heel veel geld moeten lenen van hen om rond te kunnen komen.”*

Karin geeft eveneens aan dat haar huidige relatie hier ook door beïnvloed werd: *“Met mijn nieuwe relatie heb ik niet zo heel lang geleden een huis gekocht en ik heb hier niet in mee kunnen doen, omdat ik een negatieve BKR registratie heb. Ik kan geen lening aangaan. Dat ik dat moet meemaken terwijl ik nooit van mijn leven een lening of schulden heb gehad, het is heel erg om al lang en breed bezig te zijn met een nieuwe relatie, iets op te willen bouwen en dat je aan de zijlijn staat en niet mee kunt doen. Het heeft ook voor relatieproblemen in mijn huidige relatie gezorgd.”*

Julian ondervond niet veel problemen met zijn directe omgeving, maar ondervond wel problemen met andere bedrijven: *“In mijn omgeving was er wel veel sympathie en hulp, maar bij de overheidsinstanties, op een aantal na, was het een groot probleem. Mijn directe omgeving heeft geen financiële lasten gehad, behalve dat ik wel emotioneel was.”*

Slachtoffers aan het woord: Relatie tot de dader

In veel gevallen kent het slachtoffer de dader niet, maar in een paar gevallen komt naar voren dat er een relatie bestaat of bestond tussen het slachtoffer en de dader. Dit kwam eveneens naar voren in het onderzoek van het Identity Theft Resource Center (2008a) en CIFAS (2006).

Zo geeft Karin aan dat de dader haar ex-partner is: *“Die kredietpas lag kennelijk nog bij hem thuis en hij maakte daar vrolijk gebruik van. Ik heb inmiddels al een nieuwe relatie van meer dan 5 jaar en ik denk dat mijn relatie ongeveer 6 jaar geleden beëindigd is met hem. Ik heb alleen later gehoord dat hij financiële problemen had en ik denk dat dit gewoon de reden is dat hij werkelijk alles heeft aangepakt om maar aan geld en spullen te komen en mijn gegevens had hij kennelijk nog.”*

Maarten heeft ook een vermoeden: *“Mijn ex-vrouw of haar zaakwaarnemer is vermoedelijk de dader. Ik krijg van haar zaakwaarnemer hele vervelende e-mails.”*

Een vertrouwenspositie wordt door de dader misbruikt om fraude te plegen met de gegevens die de dader voorhanden heeft. Een slachtoffer dat alleen de vragenlijst ingevuld heeft, geeft bijvoorbeeld ook aan dat een buurvrouw de fraude heeft gepleegd door de sleutels van de brievenbus te kopiëren, hiermee post te stelen en daarmee aankopen te doen via internet (Tabel 2).

Tijd en energie

Instanties of bedrijven waarbij de dader bijvoorbeeld nieuwe rekeningen heeft geopend of producten heeft besteld, zijn veelal niet bereidwillig hulp te bieden en informatie te verschaffen (Givens, 2000; LoPucki, 2001; Newman & McNally, 2005). Sceptisme, ongeloof en niet weten wat te doen, kunnen redenen voor deze organisaties zijn om op deze manier te reageren (Givens, 2000; LoPucki, 2001). Slachtoffers moeten hierdoor veel tijd en moeite steken in het ongedaan proberen te laten maken van de identiteitsfraude (Mercuri, 2006; Identity Theft Resource Center, 2008a; Benner et al., 2000). In de Verenigde Staten werd bijvoorbeeld in 2007 door een slachtoffer gemiddeld 116 uur besteed aan het ongedaan maken van schade aan een bestaande rekening of registratie en 158 uur aan het ongedaan maken van nieuw geopende rekeningen of leningen (Identity Theft Resource Center, 2008a). Ook de tijdsduur tot de fraude ongedaan gemaakt is kan hoog oplopen. Uit hetzelfde onderzoek van het Identity Theft Resource Center (2008a) geldt voor 70% van de respondenten dat het gemiddeld 12 maanden duurde voordat alle foutieve registraties verwijderd waren.

De tijd en energie die gestoken moet worden in het ongedaan laten maken van de fraude leidt voor de slachtoffers tot nog meer frustraties (Newman & McNally, 2005). De tijd die gestoken moet worden in het ongedaan maken van de identiteitsfraude kan omgerekend uiteraard ook tot financiële schade leiden, doordat slachtoffers een dag(deel) vrij moeten nemen om instanties te bereiken via bijvoorbeeld post of telefoon, dat op zichzelf ook weer kosten met zich meebrengt. Dit is financiële schade bovenop de schade die de dader op naam van het slachtoffer heeft gemaakt⁷ (Newman & McNally, 2005).

Slachtoffers aan het woord: Tijd en energie

Deze tijd en energie die slachtoffers steken in het ongedaan laten maken van de identiteitsfraude wordt ook gezien als een gevolgschade.

Julian heeft om de telefoonabonnementen, bestellingen bij postorderbedrijven en de aangevraagde kredieten ongedaan te maken, verschillende acties ondernomen: *“Naar die mobiele telefoonbedrijven ben ik in de winkels zelf geweest, heb ik het verhaal uitgelegd en heb ik alle documenten elke keer gekopieerd en aangetekend opgestuurd naar de fraudeafdelingen van deze bedrijven en zodoende ben ik daar vanaf gekomen en die krediet registratie is hetzelfde verhaal, bellen, bellen, bellen en alles aangetekend versturen... Je wordt zelf een Inspector Gadget op een gegeven moment.”*

⁷ Zie hiervoor ook de paragraaf *Financiële gevolgen*.

Anne geeft ook aan dat ze veel tijd kwijt was: *“Het heeft me vooral heel veel tijd gekost om voor mezelf een bepaald gevoel van veiligheid te creëren, het kan dus zomaar lukken dat die mensen een lening van € 50.000,- op mijn naam weten binnen te halen, zij ontvangen het geld en ik heb straks de deurwaarder op de stoep. Dus heb ik alle financiële instellingen gebeld, BKR gebeld, een nieuw paspoort aangevraagd, het is gewoon heel veel rompslomp.”*

Niels vertelt dat hij en zijn ouders alles zelf gedaan hebben:

“Wij hebben alle bedrijven, alle deurwaarders, alles en iedereen die bij ons aan de deur zijn geweest of een aanmaning heeft gestuurd of wat dan ook, hebben we allemaal zelf teruggeschreven, allemaal met bewijs van politie en de gemeente opgestuurd.”

Karin kan hierbij aansluiten: *“Ik loop echt tegen een muur aan van hulp, het postorderbedrijf is nog wel enigszins bereid om mij te helpen en dat loopt nu, maar zoals de organisatie waarbij ik de kredietpas had, die mensen zijn echt niet bereid om mij met iets te helpen, ik heb brieven, brieven, brieven gestuurd en gebeld, gebeld, gebeld. Ik ben er zoveel tijd mee kwijt, maar denk maar niet dat ik bij hun nog maar één stap verder ben.”*

En Sven deelt mede dat hij eigenlijk alles zelf heeft gedaan:

“Heel veel brieven geschreven, bellen, e-mailen, faxen, langsgegaan bij bedrijven. Ik heb er denk ik wel het maximale aan gedaan. Ik denk zelf dat ik één van de weinigen ben die ervoor gezorgd heeft dat bijna alles weg is van zo 'n groot bedrag. Maar het zou zomaar kunnen dat er morgen weer iets engs op de loer staat.”

De slachtoffers die alleen de vragenlijst hebben ingevuld, onderschrijven dat ook zij veel tijd en energie kwijt zijn geweest of nog kwijt zijn aan het ongedaan maken van de identiteitsfraude. Een voorbeeld van deze reacties is: *“Rompslomp om overal achteraan te moeten omdat de bewijslast bij mij wordt gelegd”,* of kort en bondig: *“Het heeft geen geld gekost, maar wel veel tijd en ergernis.”*

6. Maatregelen en hulp

Met de gedachte dat er identiteitsfraude is gepleegd met hun persoonlijke gegevens en dat zij aansprakelijk worden gehouden voor de schade, willen slachtoffers de situatie zo snel mogelijk ongedaan maken. Daarvoor nemen zij bijvoorbeeld contact op met de instanties waar ze door toedoen van de dader geregistreerd staan of waar de dader op naam van het slachtoffer kosten heeft gemaakt.

De tijd en moeite die slachtoffers steken in het ongedaan maken van de identiteitsfraude gaat gepaard met weinig bereidwilligheid van de betreffende instanties. Er wordt niet of nauwelijks geloofd dat het slachtoffer ook daadwerkelijk slachtoffer is, er is niet bekend hoe er met zaken als deze omgegaan moet worden en wat er vanuit deze instanties gedaan kan worden om de fraude op te lossen. Ook politie en overheidsinstanties weten veelal niet wat ze met identiteitsfraudezaken aanmoeten en hoe ze dit aan moeten pakken (Benner et al., 2000; Givens, 2000; Newman & McNally, 2005). Daarnaast zorgt een sceptische houding van de instanties of bedrijven ook voor weinig bereidwilligheid, zoals in de inleiding al aangehaald is. De ‘tweede verwonding’ vindt evenzo door deze moeilijkheden plaats doordat de frustraties door weinig tot geen hulp erger worden.

De hulp wordt voornamelijk gezocht bij de instanties waar de dader zich op naam van het slachtoffer heeft gemeld. Daarnaast wordt contact gezocht met de politie en andere overheidsinstanties die een rol kunnen spelen bij het ongedaan maken van de fraude (Benner et al., 2000; Identity Theft Resource Center, 2008a).

Slachtoffers van identiteitsfraude in de Verenigde Staten gaven aan dat zij over 2007 in veel gevallen niet tevreden waren met de hulp die zij kregen, ook al werd de fraude wel ongedaan gemaakt (Identity Theft Resource Center, 2008a). Er was echter over het algemeen wel een toename van tevredenheid over de hulp met betrekking tot de afgelopen vijf jaar (Identity Theft Resource Center, 2008a). Ook CIFAS in Engeland rapporteert toch een redelijke mate van tevredenheid over de hulp van instanties: 72% tevredenheid over de hulp van telecomproviders, 62% voor financiële instanties en 36% voor de politie (CIFAS, 2006). De conclusies gaan echter op voor twee landen waarin al langer aandacht bestaat voor identiteitsfraude, waarbij publieke en private instanties zich bewust zijn van de mogelijkheid dat burgers slachtoffer kunnen worden van identiteitsfraude en waar aanpak van identiteitsfraude en hulp aan slachtoffers dagelijkse kost is.

Slachtoffers aan het woord: Hulp van instanties

Instanties zijn in veel gevallen niet bereid enige hulp of ondersteuning te geven bij het ongedaan maken van de identiteitsfraude. Dit blijkt al enigszins uit de tijd en energie die slachtoffers zelf moeten steken in het ongedaan maken van de fraude. Enkele reacties van slachtoffers onderschrijven daarbij dat instanties veelal niet bereidwillig zijn hulp of ondersteuning te geven bij het ongedaan maken van de identiteitsfraude.

Karin heeft al een eerste punt van kritiek, wel specifiek op haar situatie gericht: *“Wat ik ook heel erg storend vind bij die instanties is dat zij van mij verwachten dat ik het met mijn ex-partner onderling maar moet oplossen. Dat is een leuk uitgangspunt, maar zij realiseren zich absoluut niet dat het gewoon in heel veel gevallen niet mogelijk is. Dat als iemand zo iets bij je doet, het geen enkele basis is om er nog samen uit te komen.”*

Anne heeft niet op elke instantie kritiek, maar de politie ontvangt haar waardering niet: *“De politie heeft niet meer gedaan dan een proces verbaal optekenen, mijn bank heeft een heel dossier aangemaakt met mijn gegevens om te waarborgen dat ze niet op mijn eigen rekeningen terecht kwamen.... Zij hebben al mijn geld overgeheveld naar andere rekeningen.... De creditcardmaatschappij heeft mijn dossier overgeheveld naar een fraudeteam en van de ontwikkelingen word ik op de hoogte gehouden, zij geven ook handige tips.... In de politie ben ik zwaar teleurgesteld, er moet gewoon een fraudeteam zijn om dat af te handelen. Dit is gewoon de nieuwste vorm van criminaliteit en als je nu een beetje van het kastje naar de muur wordt gestuurd en je wordt niet eens serieus genomen... Dit is gewoon de toekomst.”*

Niels zegt hierover het volgende: *“De politie heeft me wel geholpen om toch een beetje bewijs aan te leveren..., de politie heeft enigszins geholpen.??? De gemeente heeft onder druk van mijn advocaat een brief afgegeven.... Ik heb verder echt bijna geen hulp gehad, van geen enkele instantie, niemand heeft mij geholpen of zelfs maar begrip getoond.”*

Robert is tot nu toe wel te spreken over de hulp van de politie en zijn advocaat, maar de energiemaatschappij die het geld van een energierekening bij hem wil vorderen is niet erg bereidwillig: *“Ik vind de zaak nog niet ver genoeg om nu te zeggen dat de energiemaatschappij ontzettend zijn best doet om ook dit soort fraudezaken op te lossen.”* Maar verder zegt hij over de ontvangen hulp: *“Echt specifiek hulp het ik gewoon niet gehad, we hebben alles zelf uit moeten zoeken via google en internet.”*

Laura is ook niet te spreken over haar behandeling door een postorderbedrijf: *“Het postorderbedrijf krijgt van mij nog geen 3, zo ga je niet met klanten om. Direct dat agressieve naar mij toe.... ik schrok hiervan... Ze willen het gewoon op mij afschuiven, toen werd ik wel bang, hoe moet ik dadelijk bewijzen dat ik dit niet besteld heb.”*

Sven heeft niet van alle instanties hulp ontvangen: *“Eigenlijk alle bedrijven waar het nu weg is, hebben wel geholpen, behalve dat één bank en de politie mij niet hebben geholpen.... Bij de meeste heeft het wel een jaar geduurd. Ik heb niks zwart op wit gekregen, behalve dat ik van twee instanties alleen maar telefonische toezeggingen heb gehad en dat was het.... De politie en de bank ondernemen er gewoon geen actie op. De bank vindt gewoon dat ik het moet betalen.”*

Julian kan heel kort aangeven hoe hij de hulp heeft ervaren: *“Uiteindelijk hebben alle instanties wel geholpen, maar dat was wel een heel lange weg.”*

7. Toekomst

Maatregelen en hulp vanuit slachtofferperspectief

Slachtoffers nemen zelf stappen om misbruik in de toekomst te voorkomen (Duffin et al., 2006; Identity Theft Resource Center, 2008a). Zij blijven zich bewust van het risico dat ze lopen om (nogmaals) slachtoffer te worden van identiteitsfraude. Om dat te voorkomen nemen ze zelf maatregelen, die binnen hun bereik liggen (Identity Theft Resource Center, 2008a). Of slachtoffers passen hun eigen gedrag aan (Duffin et al., 2006). Voorbeelden hiervan die voor Amerikaanse slachtoffers opgingen, zijn onder andere het versnipperen van papieren documenten voor ze weggegooid worden, het niet bij zich dragen van een identiteitsbewijs of het installeren van een computerbeveiliging (Duffin et al., 2006; Identity Theft Resource Center, 2008a).

Naast deze zelf getroffen maatregelen hebben slachtoffers veelal een mening over de hulp van instanties en de maatregelen die deze instanties treffen. Omdat zij weten hoe het is om slachtoffer te zijn, kunnen ze goed aangeven hoe ze behandeld zouden willen worden en wat ze zelf gemist hebben in hulp en ondersteuning. Slachtoffers kunnen adviezen geven voor de invulling hiervan in de toekomst (Benner et al., 2000; Duffin et al., 2006; CIFAS, 2006). Voorbeelden van adviezen van Engelse slachtoffers zijn het creëren van bewustzijn van het risico slachtoffer van identiteitsfraude te worden of de suggestie dat instanties meer sympathie tonen voor het slachtoffer (Duffin et al., 2006).

Slachtoffers aan het woord: Getroffen maatregelen door slachtoffers zelf

Slachtoffers passen ook hun manier van beveiligen aan nadat zij geconfronteerd zijn met identiteitsfraude. Zij nemen verschillende maatregelen ter beveiliging van hun persoonlijke gegevens en ter voorkoming van herhaling van slachtofferschap.

Laura zegt hierover het volgende: *“Ik heb dus op de eerste plaats een nieuwe laptop gekocht met alle beveiliging erop en eraan... Een pinautomaat op straat gebruik ik sowieso niet, daar houd ik niet van. Alles wat ik doe probeer ik af te schermen en alles wat bij mij binnenkomt aan post gaat door de papierversnipperaar, maar dat deed ik daarvoor ook al. Ik ben altijd vrij zorgvuldig met mijn papieren en gegevens geweest.”*

Karin: *“Ik denk nu wel twee keer na voordat ik gegevens openbaar maak en laat rondslingeren. Want op die manier is het gewoon nu ook gegaan.”*

Niels: *“Ik ben overal wel veel voorzichtiger in geworden, met dingen bestellen waarvoor ik kopieën moet opsturen, dat doe ik sowieso niet meer... En mijn pas, daar ben ik heel voorzichtig mee en daar slaap ik een beetje mee... Ik let echt wel op als wie dan ook of wat dan ook om informatie vraagt, ik ben heel onzeker tegenwoordig, ik moet alles zwart op wit hebben.”*

Anne: *“Ik laat mijn geld niet op een rekening staan, maar heb het zoveel mogelijk verspreid... Je moet zorgen dat de post niet makkelijk weg te vissen is, ik ontvang dus ook geen post meer.... Er is eigenlijk niet heel erg veranderd na de identiteitsfraude, ik was er op zich al wel bewust mee bezig.”*

Ook Sven heeft zijn gedrag aangepast: *“Ik bewaar mijn spullen gescheiden van elkaar, en het is wel balen tegenwoordig dat je een identiteitskaart bij je moet hebben, want als ik het aan mensen zou aanbevelen, zeg ik, je moet geen identiteitskaart meenemen.”*

De reacties van de geïnterviewde slachtoffers met betrekking tot de ontvangen hulp en de getroffen maatregelen door de slachtoffers zelf, worden bevestigd in de antwoorden op deze vragen in de vragenlijst. Ook deze slachtoffers treffen zelf maatregelen om verder slachtofferschap te voorkomen en zijn veelal niet tevreden over de reactie van de instanties waarbij ze aan moesten kloppen om de zaak ongedaan te laten maken.

Slachtoffers aan het woord: De toekomst

Tenslotte hebben slachtoffers zelf ook een visie op de toekomst met betrekking tot de aanpak van identiteitsfraude en voornamelijk de hulpverlening aan slachtoffers hierbij.

Karin: *“Ik denk dat het sowieso belangrijk is dat instanties bekend worden met het fenomeen. Net als dat ik er niets van wist voordat mij dit overkwam, dat instanties hier ook helemaal niets van af weten en er ook helemaal niet op in kunnen spelen, omdat ze bij wijze van spreken niet eens weten wat het is.”*

Robert over mogelijke slachtofferhulp: *“Misschien ook wel advies geven, je krijgt in één keer zo’n brief en wat moet je ermee doen. Wat zijn de eerste stappen die je moet nemen om het in goede banen te leiden, ook al ben je onschuldig, als mensen al op die manier met jouw gegevens omgaan dan denk je ook, wat kan er nog meer zijn.... Misschien dat er ook iets landelijks moet zijn waardoor je ook direct kan weten dat er verder niks gebeurd is met je legitimatiebewijs.”*

Niels heeft hier ook zijn visie op: *“Ik denk dat er meer begrip moet zijn sowieso, want geen enkel bedrijf heeft begrip voor je. Ze kijken alleen vanuit het eigen oogpunt, zij lopen € 5.000,- mis. Een databank of een computersysteem, zodat wanneer ze daar een nummer van een legitimatiebewijs intypen, kunnen zien dat het nummer niet goed is. Dat is ook een steun want dan kun je veel gevolgen voorkomen. En ik merk dat ik in therapie toch andere problemen heb dan anderen, dus een speciale hulpverlening voor die mensen, voor wat ze doorstaan hebben, zou ook helpen... Waar ze in ieder geval terecht zouden kunnen voor hulp, ook voor hulp voor het op orde brengen en het afhandelen van deze zaken, dat zou al heel wat zijn.”*

Anne zegt hierover: *“Ik denk dat het verstandig is als bancaire instellingen en creditcardmaatschappijen gewoon goed onderling hun informatie uitwisselen omdat zij gewoon veel ervaring hebben met dit soort zaken, voornamelijk ook omdat zij aansprakelijk zijn, zij zijn ook de partijen die de grootste schade lijden... Ik vind gewoon dat de begeleiding vanuit Justitie beter kan. Als je het gevoel hebt dat er een misdrijf wordt gepleegd en je iets wordt aangedaan, dan denk je in eerste instantie aan de politie en daar werd ik gewoon een beetje weggewuifd.”*

Ook Karin heeft een idee van hoe hulp en ondersteuning ingevuld kan worden: *“Bijvoorbeeld een meldpunt in het leven roepen dat telefonisch contact opneemt met instanties en dat het meldpunt je helpt en begeleidt en zaken uit handen neemt voor je. Mensen die professioneel opgeleid zijn en weten hoe ze dit aan moeten pakken en welke brieven ze moeten schrijven.” Ik heb heel erg de kennis bij instellingen gemist en hoe ik dit aan moest pakken, soms ben ik echt voor mijn gevoel als een kip zonder kop van alles aan het doen, ik had daar best hulp bij kunnen gebruiken.”*

En Sven heeft hier eveneens een mening over: *“Ik vind dat er een landelijk punt moet komen dat als je denkt dat je slachtoffer bent van identiteitsfraude, dat zo’n instantie je een informatiepakket toestuurt met informatie over waar je allemaal terecht kunt en wat je sowieso moet doen. Eigenlijk een stappenplan voor wat je moet doen bij een vermoeden van identiteitsfraude, dat had voor mij heel veel gescheeld. Ik heb alles zelf uit moeten vinden.”*

De geïnterviewde slachtoffers gaven ook allemaal aan dat preventieve voorlichting nuttig zou zijn bij het voorkomen van identiteitsfraude in de toekomst, zodat het de burger meer bewust kan maken van de gevaren en de gevolgen van dit fenomeen. Daarnaast stonden zij positief tegenover een centraal meldpunt waar identiteitsfraudezaken gemeld zouden kunnen worden en dat hen helpt met het benaderen van instanties.

8. Samenwerking

Van alle instanties waar een slachtoffer hulp zoekt of waar het slachtoffer mee in contact komt door toedoen van de dader, wordt verwacht dat zij hulp bieden bij het ongedaan maken van de identiteitsfraude. Voor zover zij dit kunnen of bereid zijn dit te doen, zetten zij zich in om hulp te bieden. Iedere instantie doet dit echter op zijn of haar manier. Instanties vragen naar documenten en bewijs die zij noodzakelijk achten, ze volgen de communicatiestructuur van de eigen organisatie en spreken voor hen beschikbare bronnen aan. Samenwerking tussen deze instanties en bedrijven zou wellicht kunnen helpen.

CIFAS in Engeland

Het systeem dat in Engeland bestaat, zou als voorbeeld kunnen dienen voor een goede samenwerking tussen relevante partijen. CIFAS is een private, centrale fraudepreventie service dat nationaal, voor het Verenigd Koninkrijk, is geregeld. Het is een non-profit organisatie die zich richt op de preventie van financieel-economische criminaliteit en persoonsfraude: Credit Industry Fraud Avoidance System (CIFAS). CIFAS heeft een systeem waarin leden informatie kunnen uitwisselen over aanvragen voor producten, diensten of werk die worden aangemerkt als mogelijk frauduleus. Een frauduleuze aanmerking wordt gemaakt wanneer de informatie van de klant die bij de aanvraag binnenkomt, niet geverifieerd kan worden door de instanties zelf of door het CIFAS systeem. Leden kunnen daarnaast informatie uitwisselen over bestaande accounts die misbruikt worden en onschuldige burgerslachtoffers kunnen zich melden ter preventie van verder misbruik van hun persoonlijke gegevens (CIFAS, 2008b).

Leden van CIFAS (in totaal 270 bedrijven) zijn onder andere financiële instanties, zakelijke dienstverleners en consumentendienstverleners. Wanneer een lid van CIFAS, bijvoorbeeld een bank, op een fraude met een naam en adres stuit, plaatst de bank een waarschuwing op deze naam en adres in het systeem van CIFAS en de databases van de leden. Wanneer door een andere instantie, bijvoorbeeld een telefoonmaatschappij, dit adres of deze naam wordt gecontroleerd, krijgt deze de waarschuwing te zien. Dit betekent dat de telefoonmaatschappij voorzorgsmaatregelen moet nemen en extra onderzoek moet doen naar deze gegevens. Hiervoor kan het andere bronnen van de organisatie zelf en van CIFAS aanspreken en eventueel contact opnemen met de bank. Wanneer het een fraude betreft, wordt dit geregistreerd in de database van CIFAS, wanneer het een fout betreft, worden de aanvragen alsnog in behandeling genomen (CIFAS, 2008a).

Slachtoffers van identiteitsfraude kunnen hun registratie opvragen bij CIFAS, waarbij ook registraties bij andere instanties die lid zijn van CIFAS aangevraagd kunnen worden. Het slachtoffer kan registraties aan laten passen die incorrect zijn, hiervoor moet met de desbetreffende instantie gecommuniceerd worden. Daarnaast kunnen er opmerkingen geplaatst worden die het slachtoffer kunnen helpen wanneer er wederom op zijn of haar naam een frauduleuze aanvraag wordt gedaan (CIFAS, 2008a, 2008b). Op deze manier wordt verder misbruik van persoonlijke gegevens voorkomen. De procedures bij CIFAS zijn verbonden aan strikte voorwaarden en regels. Zo moet het slachtoffer bij een aanvraag van zijn of haar persoonlijke registraties bijvoorbeeld twee identificerende documenten opsturen (CIFAS, 2008a). Burgers kunnen ook een preventieve registratie laten plaatsen wanneer zij bijvoorbeeld zijn bestolen of dat zij het idee hebben dat iemand in het bezit is van zijn of haar persoonlijke gegevens. Het slachtoffer kan zichzelf zodoende preventief beschermen tegen misbruik (CIFAS, 2008a).

Slachtoffers van identiteitsfraude worden op deze manier door CIFAS beschermd tegen verder misbruik en reeds plaatsgevonden fraude wordt opgelost met de leden van het CIFAS. Daarnaast geven ze tips voor preventieve maatregelen ter voorkoming van misbruik (CIFAS, 2008b).

De Verenigde Staten

Ook de Verenigde Staten kennen verschillende instanties die slachtoffers van identiteitsfraude helpen en ook preventief advies geven. De Federal Trade Commission is een publieke organisatie waar slachtoffers een verklaring van misbruik van persoonlijke gegevens af kunnen leggen. Deze organisatie geeft ook adviezen voor het voorkomen van identiteitsfraude, het bestrijden ervan en het voorkomen van verder slachtofferschap: *'Deter, Detect and Defend'* zijn de door de Federal Trade Commission gebruikte kernwoorden bij de hulp aan slachtoffers en mogelijke slachtoffers (Federal Trade Commission, 2008b).

Daarnaast bestaat het Identity Theft Resource Center om burgers die slachtoffer zijn geworden van identiteitsfraude te assisteren en bedrijven, overheid en burger te trainen in het opsporen en terugdringen van identiteitsfraude. Zij geven ook adviezen aan organisaties over de aanpak en bestrijding van identiteitsfraude (Identity Theft Resource Center, 2008b). Het Identity Theft Resource Center is eveneens een non-profit organisatie.

Ook zijn de Better Business Bureaus actief bezig met identiteitsfraude. In 2006 hebben zij een rapport gepresenteerd over hoe identiteitsfraude wordt gepleegd en hoe burgers zich kunnen beschermen tegen identiteitsfraude (Better Business Bureau, 2006). Zij organiseren in Canada en de Verenigde Staten onder andere voorlichtingsdagen voor de consument. Better Business Bureaus richten zich voornamelijk op het stimuleren van eerlijke en gelijkwaardige relaties tussen bedrijven en consumenten (de burger). Hierbij wordt gewerkt aan het vertrouwen van de consument en het vanuit het bedrijf bevorderen van een ethische bedrijfsvoering ten opzichte van de consument (Better Business Bureau, 2006).

De bovengenoemde organisaties vormen voorbeelden van een centrale manier van aanpak van identiteitsfraude, het centraal aansturen van preventie en bewustwording onder burgers, overheid en bedrijfsleven en het aanbieden van hulp en assistentie aan slachtoffers bij het ongedaan maken van identiteitsfraude. In Engeland en de Verenigde Staten zijn de burger, overheid en het bedrijfsleven zich bewust van identiteitsfraude. De preventie hiervan wordt steeds beter en wanneer identiteitsfraude voorkomt, kunnen slachtoffers op een adequate aanpak rekenen.

Wanneer deze informatie wordt gereflecteerd op de situatie in Nederland, is duidelijk dat er een aantal gebreken zijn ten aanzien van de aanpak, preventie en bewustwording rond identiteitsfraude en de hulp aan slachtoffers.

Partijen in Nederland

Om identiteitsfraude preventief tegen te gaan, zijn maatregelen gericht op het beter beschermen van identificerende documenten en gegevens noodzakelijk. Deze kunnen allereerst bijvoorbeeld bestaan uit het verbeteren van bestaande bescherming, zoals het verbeteren van de distributie en de opslag van identificerende documenten, het linken van relevante databases van instanties en bedrijven en daarbij het uitbreiden van de toegang hiertoe voor relevante organisaties (Boorsma, 2003). Het gebruik van biometrie kan ook bijdragen aan betere preventie tegen misbruik (Grijpink, 1999; Tweede Kamer, 2002-2003; Boorsma, 2003). Maar ook de controle door personen werkzaam bij de instanties en bedrijven, moet goed zijn. De kennis bij deze personen en organisaties moet uitgebreid worden en zij moeten hierin getraind worden (Tweede Kamer, 2002-2003; Boorsma, 2003).

Essentieel lijkt echter de samenwerking tussen verschillende partijen die betrokken zijn bij de problematiek van identiteitsfraude. In de Fraudenota wordt een brede samenwerkingsketen eveneens benadrukt, waarbij alleen met een gezamenlijke, ketengerichte aanpak vooruitgang kan worden gemaakt (Tweede Kamer, 2001-2002; 2002-2003).

Grijpink (2005) spreekt in zijn rede *'Keteninformatisering in de rechtsstaat'* uit dat partijen moeten samenwerken als zij gedwongen worden door een dominant ketenprobleem. Met een keten doelt Grijpink (2005: 5) op een maatschappelijke keten: *'grootschalige processen met een maatschappelijk product als resultaat'* (Grijpink, 2005: 5). De betrokken partijen kunnen dit probleem niet op eigen houtje oplossen en zullen samen moeten werken om het probleem aan te kunnen pakken. Hierdoor voorkomen ze dat de eigen organisatie en de keten waarvan zij deel uitmaken, faalt in het aanpakken van het ketenprobleem (Grijpink, 2005). Daarbij geeft Grijpink (2005) als voorbeeld de identiteitsketen, die hij momenteel kwetsbaar acht voor misbruik van identificerende gegevens.

Diverse organisaties in Nederland houden zich tot nu toe apart van elkaar en op het eerste gezicht in bescheiden mate bezig met identiteitsfraude, hetzij in de aanpak, de preventie of in de ondersteuning aan slachtoffers. Dit zijn zowel publieke als private partijen.

Publieke partijen in Nederland

De Koninklijke Marechaussee (Kmar) heeft in 2003 onderzoek gedaan naar identiteitsfraude en (reis)documenten. Dit onderzoek richtte zich voornamelijk op gestolen paspoorten, identiteitsbewijzen en andere reisdocumenten, die van overheidswege uitgegeven worden en waarbij geen private instanties betrokken zijn (Ulk, Bosma & Gussenhoven, 2003). Het rapport laat echter vele andere vormen van identiteitsfraude buiten beschouwing, mede omdat bijvoorbeeld rekeninggegevens van een bank niet van overheidswege worden uitgegeven en deze in dat rapport ook niet onder reisdocumenten worden geschaard. Het rapport richt zich hoofdzakelijk op misbruik van reisdocumenten in relatie tot migratiecriminaliteit (Ulk, Bosma & Gussenhoven, 2003).

De Kmar heeft in 2007 in samenwerking met het Korps Landelijke Politie Diensten (KLPD) een Expertisecentrum Identiteitsfraude en Documenten (ECID) geopend (Koninklijke Marechaussee, 2007). Het ECID heeft een helpdesk ingericht die bereikbaar is voor iedereen en die zich voornamelijk richt op het controleren van identiteits-, reis- en waardedocumenten (Koninklijke Marechaussee, 2007).

Het Functioneel Parket is daarnaast ook bekend met identiteitsfraude en ontvangt opsporingsverzoeken van verschillende vormen van identiteitsfraude. Barenzen en Eijkelenboom (2006) stellen dat zaken die binnenkomen bij het Openbaar Ministerie met betrekking tot identiteitsfraude voornamelijk afkomstig zijn van de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (Siod). Het betreft dan hoofdzakelijk gevallen waarbij illegaal in Nederland verblijvende personen worden geholpen met bijvoorbeeld tewerkstelling (Barenzen & Eijkelenboom, 2006). Barenzen en Eijkelenboom (2006) geven aan dat ook andere vormen van identiteitsfraude zijn geconstateerd. Als voorbeeld noemen ze het aanvragen van een uitkering met een valse identiteit. Constateringen van vormen van identiteitsfraude waar geen overheidsdocumenten bij gebruikt zijn, blijven in dit artikel echter buiten beschouwing.

Omdat het Functioneel Parket onderdeel is van het Openbaar Ministerie, richt het zicht voornamelijk op de opsporing en vervolging van criminaliteit, zoals identiteitsfraude. Daarbij staat de dader van de gepleegde identiteitsfraude centraal.

Ook de politie richt zich met toenemende mate op de bestrijding van identiteitsfraude. Een artikel in onder andere het Brabants Dagblad stelt dat de politie identiteitsfraude harder aan wil pakken: *“De politie begint een grootschalig offensief tegen identiteitsfraude, nu de schade daardoor is opgelopen tot miljarden euro's per jaar.”* (Brabants Dagblad, 7 augustus 2008). Ook hier wordt de nadruk gelegd op valse identiteitsbewijzen en de herkenning hiervan, aangezien er afgelopen jaar 200.000 geldige Nederlandse identiteitsbewijzen als vermist werden opgegeven. Ook Stichting Meld Misdaad Anoniem ondersteunt de opsporing van identiteitsfraude. Meldingen die daar worden ontvangen, worden anoniem doorgegeven aan de politie en eventuele andere partners.

Het Ministerie van Justitie en het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties hebben in toenemende mate aandacht ingeruimd voor identiteitsfraude, het aanpakken hiervan en het ondersteunen van slachtoffers. Een landelijke projectgroep Legitimatiefraude is in het kader van het Actieplan Veilig Ondernemen (AVO) in het leven geroepen door het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing. Daarnaast is het huidige kabinet een programma gestart onder de noemer *‘Veiligheid begint bij voorkomen’*, een vervolg op het veiligheidsprogramma *‘Naar een veiliger samenleving’*. De AVO Projectgroep heeft als doel om binnen een bepaalde termijn de aanpak van identiteitsfraude op gang te brengen en de samenwerking tussen verschillende belanghebbende partijen hierbij te stimuleren. Vanuit het Functioneel Parket is mr. A.L. Speijers, landelijk fraudecoördinator voor het OM, voorzitter van deze projectgroep, waaraan onder andere het Ministerie van Justitie, het Ministerie van Binnenlandse Zaken, de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), de Nederlandse Vereniging van Burgerzaken, MKB-Nederland en het Verbond van Verzekeraars deelnemen. Deze projectgroep is zodanig samengesteld dat niet alleen overheidsorganen, maar ook de partijen uit de private sector met elkaar samenwerken om identiteitsfraude aan te pakken.

Private partijen in Nederland

Fellowes Benelux is als private organisatie al enkele jaren, vooral in Engeland en in de Verenigde Staten, actief met op preventie gerichte campagnes rondom de gevaren van identiteitsfraude. Fellowes Benelux is een dochteronderneming van Fellowes Inc. en levert onder andere documentenvernietigers, bind- en lamineermachines en opberghulpmiddelen. In de zomer van 2007 heeft dit bedrijf in Nederland een onderzoek uit laten voeren waarin huisvuil werd onderzocht op documenten met persoonlijke gegevens. Daarnaast brengt Fellowes in samenwerking met Dynamic Markets voor de nationale ‘stop identiteitsfraude’ preventieweek van 2008 een rapport uit over identiteitsfraude in Europa (Fellowes, 2008).

In Engeland is Fellowes partner van CIFAS en in de Verenigde Staten van het Identity Theft Resource Center. Partners van Fellowes Benelux in Nederland zijn o.a. Stichting Meld Misdaad Anoniem en Stichting Aanpak Financieel-Economische Criminaliteit in Nederland (Safecin). Ook Safecin houdt zich al enkele jaren bezig met identiteitsfraude. Samen met Fellowes Benelux is zij initiatiefnemer voor het tijdelijke Meldpunt Identiteitsfraude en onderhavig rapport.

Daarnaast zijn MKB-Nederland maar ook Thuiswinkel.org, de brancheorganisatie van alle thuiswinkelbedrijven en TNT Post een warm voorstander van een actieve bewustwordingscampagne en verwijzen de nodige koepelorganisaties en hulpinstanties inmiddels door naar het tijdelijke Meldpunt Identiteitsfraude en de website www.stop-identiteitsfraude.nl.

Samenvattend zijn er zeker al een redelijk aantal partijen, zowel publieke als private instanties, die actief bezig zijn met de problematiek van identiteitsfraude. Een daadwerkelijke samenwerking tussen deze partijen waaruit concrete plannen en maatregelen kunnen voortvloeien om de aanpak van identiteitsfraude te verbeteren en de hulpverlening aan slachtoffers te realiseren, is er echter nog niet. Ook preventieve campagnes om burger en bedrijfsleven bewust te maken van identiteitsfraude en de problemen, zijn behalve de campagne van Fellowes Benelux, in Nederland nog niet gehouden. Wel bestaan in het kader van het project Financieel-Economische Criminaliteit binnen het Actieplan Veilig Ondernemen (project nr. 18) onder leiding van het Ministerie van Justitie, concrete plannen om de mogelijkheden van een help- en preventiedesk op het gebied van fraudezaken te activeren of aan te sluiten bij bestaande instanties op dit gebied.

Een samenwerkingsketen tussen bedrijven en instanties zoals in Engeland zou een oplossing kunnen bieden. CIFAS heeft 270 bedrijven en instanties als lid, die samenwerken om identiteitsfraude preventief tegen te gaan en slachtoffers hulp te bieden. Wellicht kan er in Nederland ook op deze manier invulling gegeven worden aan bestrijding en preventie van identiteitsfraude.

Het empirisch materiaal dat in dit rapport gepresenteerd is, laat in ieder geval zien dat aanpak van identiteitsfraude en hulpverlening aan slachtoffers wel degelijk noodzakelijk is. Slachtoffers kunnen zelf ook al punten aangeven om de hulp en aanpak in de toekomst te verbeteren. En zij zien graag een vervolg op hun aanbevelingen, ook in het belang van toekomstige burgerslachtoffers en andere slachtoffers zoals bedrijven en instanties.

9. Conclusie en aanbevelingen

De problematiek van identiteitsfraude lijkt dermate ernstig, dat een goede aanpak hiervan niet uit kan blijven. Het zijn slechts indicaties van kwantitatieve gegevens die proberen een beeld te geven van de ernst van het probleem. Niet alleen bedrijven en instanties worden slachtoffer van identiteitsfraude, met name burgers ervaren vergaande gevolgen van deze fraudevorm.

Ervaringen van slachtoffers uit Engeland en de Verenigde Staten geven een illustratie van deze gevolgen voor identiteitsfraude. In Nederland is echter tot nu toe geen empirisch materiaal voorhanden van ervaringen van burgerslachtoffers van identiteitsfraude.

Het tijdelijke Meldpunt Identiteitsfraude is daarom ingericht om ervaringen van burgerslachtoffers van identiteitsfraude in Nederland te verzamelen. Met deze empirische gegevens wordt getracht een idee te krijgen van de vormen van identiteitsfraude waarvan een burger slachtoffer kan worden, de gevolgen die zij hiervan ondervinden, de wijze waarop de gevolgen van de fraude ongedaan gemaakt kunnen worden en de hulp die slachtoffers hierbij krijgen van bedrijven en instanties.

De verschillende vormen van identiteitsfraude waarmee de burger in Nederland geconfronteerd kan worden, lopen zeer uiteen. Resultaten uit Engeland en de Verenigde Staten tonen eveneens aan dat er zeer diverse mogelijkheden zijn om identificerende gegevens te misbruiken. Met betrekking tot de slachtoffers van dit onderzoek viel op dat zij niet bekend waren met identiteitsfraude of zich niet bewust waren van de mogelijkheid dat hun persoonlijke gegevens misbruikt konden worden.

De gevolgen voor slachtoffers zijn zeer ingrijpend. De financiële schade die daders hebben gemaakt op naam van slachtoffers kan hoog oplopen. Ook de extra kosten die het slachtoffer moet maken om de fraude en de gevolgen ongedaan te krijgen, kunnen zeer hoog zijn. De identiteitsfraude heeft ook grote emotionele schade gemaakt en niet alleen voor het slachtoffer zelf: de directe omgeving ondervindt eveneens gevolgen, zowel emotionele schade als praktische beperkingen in het dagelijks leven. De beperkingen door de fraude in het dagelijks leven van het slachtoffer kunnen nog lange tijd hun nawerking hebben. Als gevolg van de fraude steken de slachtoffers ook veel tijd en energie in het leggen van contact met instanties en bedrijven en het opsturen van bewijsstukken.

Het feit dat de financiële schade die gemaakt is door de dader zeer hoog kan zijn en deze kosten uiteindelijk niet door het slachtoffer worden voldaan, betekent dat instanties en bedrijven deze financiële schade voor hun rekening krijgen en dat zij dus ook slachtoffer zijn. Verder onderzoek naar bedrijven en instanties in Nederland als slachtoffer van identiteitsfraude verdient daarom ook aanbeveling.

Slachtoffers hebben weinig tot geen hulp gekregen van bedrijven en instanties bij het ongedaan maken van de fraude en de gevolgen. Instanties wisten niet wat ze moesten doen om het slachtoffer te helpen of waren gewoonweg niet bereid enige hulp te bieden. Wanneer het gelukt was de fraude ongedaan te krijgen, is dit voornamelijk te danken aan de ondernomen acties van het slachtoffer zelf.

Wanneer er echter specifieke aanbevelingen moeten worden gedaan voor wat er per instantie of bedrijf verbeterd zou kunnen worden in de hulpverlening, wordt verder onderzoek aanbevolen. Niet alleen bij de slachtoffers moet hier specifiek naar worden gevraagd, maar ook bij de instanties zelf kan hier onderzoek naar gedaan worden.

Om te voorkomen dat slachtoffers in de toekomst weer doelwit zouden worden van identiteitsfraude, hebben zij zelf verschillende maatregelen genomen ter beveiliging van hun persoonlijke gegevens. Deze maatregelen hebben zij vaak op eigen initiatief genomen naar aanleiding van de soort identiteitsfraude waar zij mee te maken kregen. Daarnaast gaven de slachtoffers goede adviezen voor de invulling van toekomstige aanpak van identiteitsfraude en de hulpverlening aan slachtoffers, aangezien zij zelf juist goed aan kunnen geven wat zij gemist hebben in de hulpverlening.

Kennis en deskundigheid bij instanties wordt aangekaard als gebrek. Daarnaast wordt een centraal meldpunt waar slachtoffers zich kunnen melden en advies kunnen krijgen bij de te nemen stappen zijn eveneens opties die worden aangedragen. Slachtoffers zelf zien graag invulling aan deze adviezen omdat zij de noodzaak hiertoe als ervaringsdeskundigen inmiddels kennen.

Voor de aanpak van identiteitsfraude en de hulpverlening aan slachtoffers moeten instanties en bedrijven samenwerken. Een brede samenwerkingsketen en een ketengerichte aanpak worden hierbij aanbevolen.

Engeland geeft het goede voorbeeld voor een centrale invulling van hulpverlening en bestrijding van identiteitsfraude. In CIFAS zijn verschillende organisaties met elkaar verbonden die samenwerken om identiteitsfraude te voorkomen en slachtoffers te helpen. Ook de Verenigde Staten hebben diverse instanties die zich bezig houden met de bestrijding en de hulpverlening. Het Identity Theft Resource Center, de Federal Trade Commission en Better Business Bureau zijn hier voorbeelden van. Wanneer er in Nederland invulling wordt gegeven aan een samenwerkingsketen, kunnen deze organisaties als voorbeeld dienen.

In Nederland zijn er ook al veel partijen onafhankelijk van elkaar actief bezig met identiteitsfraude. De politie, de Koninklijke Marechaussee en de overheid hebben verschillende initiatieven, net als private instanties als Fellowes Benelux en Stichting Aanpak Financieel-Economische Criminaliteit in Nederland.

Een centrale aanpak waarbij verschillende partijen samenwerken om de aanpak van identiteitsfraude en de hulpverlening aan slachtoffers in te vullen, ontbreekt in Nederland echter op dit moment nog. De Fraudenota geeft hiertoe wel een aanzet, maar de brede samenwerkingsketen moet nog gerealiseerd worden. Slachtoffers geven zelf al adviezen voor de invulling hiervan en het verdient wellicht aanbeveling deze mee te nemen in de eventuele realisatie van hulpverlening aan slachtoffers en de bestrijding van identiteitsfraude. Een uitbreiding van het aantal ervaringen van slachtoffers wordt aanbevolen, zodat een duidelijker en representatiever beeld kan worden gegeven. Ook kwantitatief onderzoek naar de omvang van de problematiek van identiteitsfraude wordt aanbevolen.

Daarnaast zijn preventieve bewustwordingcampagnes zinvol, aangezien slachtoffers aangaven niet bekend te zijn met identiteitsfraude voordat zij hier daadwerkelijk slachtoffer van werden. De Nederlandse burger zal dit bewustzijn waarschijnlijk ook niet hebben, tenzij hun identiteit momenteel al misbruikt wordt en zij hier vroeg of laat achterkomen.

Het moge duidelijk zijn dat de ervaringen van de slachtoffers in dit onderzoek een illustratie geven van wat burgers kan overkomen wanneer zij slachtoffer worden van identiteitsfraude. De problematiek van identiteitsfraude die hierbij naar voren komt, vraagt dringend om invulling van de bestrijding van identiteitsfraude en de hulpverlening aan slachtoffers.

Literatuur

- Barensen, J., & Eijkelenboom, J.A. (2006). Identiteitsfraude op de arbeidsmarkt en in de sociale zekerheid. *Justitiële Verkenningen*, 32(7), 58-71.
- Benner, J., Mierzwinski, E., & Givens, B. (2000). *Nowhere to turn: Victims speak out on identity theft*. San Diego CA: Privacy Rights Clearinghouse en California Public Interest Research Group, geraadpleegd op 29 augustus 2008 via <http://www.privacyrights.org/ar/idtheft2000.htm>
- Better Business Bureau (2006). *New research shows identity fraud growth is contained and consumers have more control than they think*. San Diego CA: Better Business Bureau, geraadpleegd op 11 september 2008 via sandiego.bbb.org/WWWRoot/SitePage.aspx (zie ook www.bbb.org)
- Boorsma, J. (2003). Forged official documents. In: H.G. van de Bunt & C.R.A. van der Schoot (red.), *Prevention of organised crime* (p. 63-68). Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum.
- Brabants Dagblad (7 augustus 2008). *Hardere aanpak van identiteitsfraude*. (M. Proos)
- Cheney, J.S. (2005). *Do definitions still matter?* Discussion Paper Payment Cards Center, Federal Reserve Bank of Philadelphia.
- CIFAS (2006). *Identity fraud: What about the victim?*. Londen: Credit Industry Fraud Avoidance System, geraadpleegd op 2 september 2008 via http://www.cifas.org.uk/?edit_id=577-73
- CIFAS (2008a). *CIFAS – A world first in fraud prevention*. Londen: Credit Industry Fraud Avoidance System, geraadpleegd op 4 september 2008 via http://www.cifas.org.uk/default.asp?edit_id=563-28
- CIFAS (2008b). *What about CIFAS?*. Londen: Credit Industry Fraud Avoidance System, geraadpleegd op 4 september 2008 via http://www.cifas.org.uk/default.asp?edit_id=564-28
- CIFAS (2008c). *2007 Fraud trends*. Londen: Credit Industry Fraud Avoidance System, geraadpleegd op 4 september 2008 via http://www.cifas.org.uk/default.asp?edit_id=790-57
- Duffin, M., Keats, G., & Gill, M. (2006). *Identity theft in the UK: The offender and victim perspective*. Leicester: Perpetuity Research & Consultancy International (PRCI) Ltd.
- Federal Trade Commission (2006). *Identity Theft Victim Complaint Data. January 1 – December 31*. Washington: Federal Trade Commission, geraadpleegd op 30 augustus 2008 via <http://www.ftc.gov/bcp/edu/microsites/idtheft/reference-desk/state-data.html>
- Federal Trade Commission (2008a). *Filing a complaint with the FTC*. Washington: Federal Trade Commission, geraadpleegd op 2 september 2008 via <http://www.ftc.gov/bcp/edu/microsites/idtheft/consumers/filing-a-report.html>

- Federal Trade Commission (2008b). *Fighting back against identity theft*. Washington: Federal Trade Commission, geraadpleegd op 4 september 2008 via <http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/idtheft/idt01.shtm> (zie ook <http://www.ftc.gov/bcp/edu/microsites/idtheft/>)
- Fellowes (2008). Identity fraud creeping across Europe (independent market research report). Abergavenny: Dynamic Markets.
- Furnell, S. (2007). Identity impairment: The problems facing victims of identity fraud. *Computer Fraud & Security, december 2007*, 6-11.
- Givens, B. (2000). *Identity theft: How it happens, its impact on victims, and legislative solutions*. San Diego CA: Privacy Rights Clearinghouse, geraadpleegd op 31 augustus 2008 via http://www.privacyrights.org/ar/id_theft.htm
- Grijpink, J.H.A.M. (1999). Identiteit als kernvraagstuk in een informatiesamenleving: Een pleidooi voor een ketenbenadering. In: *Handboek Fraudepreventie* (hoofdstuk fraude en integriteit). Alphen aan den Rijn: Samson.
- Grijpink, J.H.A.M. (2003). Identiteitsfraude als uitdaging voor de rechtstaat. *Privacy & Informatie*, 6(4), 148-153.
- Grijpink, J.H.A.M. (2005). *Onze informatiesamenleving in wording: De uitdaging van grootschalige informatie-uitwisseling in de rechtstaat* (rede 19 januari 2005). Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Hoar, S.B. (2001). Current developments: Identity theft: The crime of the new millennium. *Oregon Law Review*, 80, 1423-1448.
- Identity Theft Resource Center (2005). *Identity theft: The aftermath 2004*. San Diego CA: Identity Theft Resource Center (www.idtheftcenter.org).
- Identity Theft Resource Center (2008a). *Identity theft: The aftermath 2007*. San Diego CA: Identity Theft Resource Center (www.idtheftcenter.org).
- Identity Theft Resource Center (2008b). *The ITRC Corporate Overview*. San Diego CA: Identity Theft Resource Center, geraadpleegd op 3 september 2008 via http://www.idtheftcenter.org/artman2/uploads/1/ITRC_Corp_Overview_20080909.pdf
- Koninklijke Marechaussee (2007). *Marechaussee opent Expertisecentrum Identiteitsfraude en Documenten*, geraadpleegd op 1 september 2008 via http://www.marechaussee.nl/over_de_kmar/actueel/nieuws/2007/05-mei/ecid.html
- Koops, B.J., & Leenes, R. (2006), ID Theft, ID Fraud and/or ID-related Crime. Definitions Matter. *Datenschutz und Datensicherheit*, 2006(9), 553-556.
- LoPucki, L.M. (2001). Human identification theory and the identity theft problem. *Texas Law Review*, 80, 89-135.

- Mercuri, R.T. (2006). Scoping Identity Theft. *Communications of the ACM*, 49(5), 17-21.
- Meulen, N.S. van der (2006a). Achter de schermen: De ervaringen van slachtoffers van identiteitsroof. *Justitiële Verkenningen*, 32(7), 23-36.
- Meulen, N.S. van der (2006b). *The challenge of countering identity theft; recent developments in the United States, the United Kingdom, and the European Union*. Rapport ten behoeve van het Nationaal Infrastructuur Cyber Crime programma (NICC), september 2006. Tilburg: INTERVICT.
- Newman, G.R., & McNally, M.M. (2005). *Identity theft literature review*. United States Department of Justice: National Institute of Justice.
- Owen, K., Keats, G., & Gill, M. (2006). *The fight against identity fraud: A brief study of the EU, the UK, France, Germany and the Netherlands*. Leicester: Perpetuity Research & Consultancy International (PRCI) Ltd.
- Perl, M.W. (2003). It's not always about the money; why the state fails identity theft laws fails to adequately address criminal record identity theft. *The Journal of Criminal Law & Criminology*, 94(1), 169-208.
- Sharp, T., Shreve-Neiger, A., Fremouw, W., Kane, J., & Hutton, S. (2004). Exploring the psychological and somatic impact of identity theft. *Journal of Forensic Sciences*, 49(1), 131-136.
- De Telegraaf (29 april 2008). *Achtervolgd door ID-horror*. (B. Olmer).
- Tweede Kamer (2001-2002). *Misbruik en oneigenlijk gebruik op het gebied van belastingen, sociale zekerheid en subsidies* (TK 17050 nr. 234). Den Haag: Sdu uitgevers.
- Tweede Kamer (2002-2003). *Misbruik en oneigenlijk gebruik op het gebied van belastingen, sociale zekerheid en subsidies* (TK 17050 nr. 250). Den Haag: Sdu uitgevers.
- Tweede Kamer (2007-2008). *Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden* (Aanhangsel van de Handelingen nr. 2815, KVR32474). Den Haag: Sdu uitgevers.
- Urk, B. van, Bosma, J., & Gussenhoven, A.B.F.M. (2003). *Rapport identiteitsfraude en (reis)documenten*. Den Haag: Koninklijke Mareschaussee.
- Vries, U.R.M.Th. de, Tigchelaar, H., Linden, M. van der, & Hol, A.M. (2007). *Identiteitsfraude: Een afbakening. Een internationale begripsvergelijking en analyse van nationale strafbepalingen*. Den Haag: Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatiecentrum.
- De Volkskrant (7 augustus 2008). *Miljoenenfraude met creditcards in de VS*. (D. van Hoogstraten)

Bijlage: vragenlijst

Onderzoek slachtoffers Identiteitsfraude

Het Meldpunt Identiteitsfraude van onze stichting is momenteel bezig met een eerste onderzoek naar ervaringen van slachtoffers van identiteitsfraude. De onderstaande vragenlijst gaat over uw ervaring met identiteitsfraude. Met deze vragenlijsten kunnen wij deze ervaringen inventariseren en analyseren zodat we hiermee in de nabije toekomst en op gestructureerde wijze wellicht een begin kunnen maken met het ongedaan maken van zaken van identiteitsfraude in samenspraak met de slachtoffers en de overheid.

Deelname aan ons onderzoek blijft uiteraard anoniem en wij behandelen uw antwoorden op onze vragen vertrouwelijk. De resultaten in het eindrapport zullen niet herleidbaar zijn tot welke persoon dan ook.

Wij stellen uw deelname aan dit onderzoek zeer op prijs. Wij verzoeken u de vragenlijst zo volledig en nauwkeurig mogelijk in te vullen, zodat uw ervaring helder, duidelijk en volledig meegenomen kan worden in het onderzoek.

Wij danken u alvast hartelijk voor uw deelname!

Identiteitsfraude is...

...het zonder uw toestemming of medeweten misbruiken van uw persoonlijke gegevens (uw identiteit), om hiermee onwettige praktijken te begaan en waardoor u (financiële) schade of ander nadeel ondervindt.

De fraudeur kan bestaande diensten/praktijken van u overnemen en/of onder uw identiteit aangaan en/of andere onwettige praktijken op uw naam begaan. U wordt verantwoordelijk gehouden voor deze handelingen omdat uw persoonlijke gegevens zijn gebruikt. *(Onder diensten/praktijken kunnen bijvoorbeeld telefoonabonnementen, bankrekeningen, leningen, hypotheeken, registreren van een auto etc. worden gerekend)*

Een voorbeeld...

...uw persoonlijke gegevens zijn gestolen (bijvoorbeeld uw portemonnee met daarin paspoort en bankpassen) en deze gegevens worden gebruikt voor het aangaan van verschillende telefoonabonnementen en de aanschaf van een auto (aankopen waarvan u geen weet had of waarvoor u geen toestemming had gegeven). U lijdt schade omdat u opdraait voor de kosten en mogelijk onder druk wordt gezet om hieraan te voldoen.

1. De identiteitsfraude

Kunt u omschrijven op welke manier er identiteitsfraude is gepleegd?

(Waar is uw identiteit voor gebruikt? Te denken valt aan bijvoorbeeld het afsluiten van telefoonabonnementen met uw gegevens, het bestellen van spullen via internet, het openen van een nieuwe bankrekening of het aanvragen van krediet)

- Welke persoonlijke gegevens en documenten van u zijn gebruikt voor deze identiteitsfraude? *(Te denken valt aan bankgegevens, BSN-nummer, adres en/of paspoort, rijbewijs, diploma's)*

- Hoe bent u erachter gekomen dat u slachtoffer was van deze identiteitsfraude?

- Wanneer bent u erachter gekomen dat u hiervan slachtoffer was?
(ongeveer: dd/mm/jjjj)
- Wanneer is er voor het eerst gefraudeerd met uw persoonlijke gegevens?
(ongeveer: dd/mm/jjjj)
- Hoe vaak is er gefraudeerd met uw persoonlijke gegevens?
(Hierbij wordt het aangaan of overnemen van één dienst etc. gezien als één keer)
- Op welke manier is de fraudeur (vermoedelijk) aan uw persoonlijke gegevens gekomen?
- Weet u of denkt u te weten wie deze identiteitsfraude heeft gepleegd?

2. De gevolgen: financiële schade en overig nadeel

Welke gevolgen heeft deze identiteitsfraude voor u gehad? *(Dit kunnen zowel gevolgen in financiële, emotionele, juridische als in praktische zin zijn)*

- Hoe groot is uw financiële schade door deze identiteitsfraude in totaal?
- Hoeveel geld heeft deze identiteitsfraude u zelf in totaal extra gekost?
- Welke verdere problemen heeft deze identiteitsfraude voor u gehad?

3. De maatregelen en hulp

Wat heeft u gedaan om deze identiteitsfraude ongedaan te maken?

- Hoe lang duurde het tot deze identiteitsfraude ongedaan gemaakt was? *(Dit is de tijd in dagen tussen het moment van ontdekking van uw slachtofferschap en het moment dat de identiteitsfraude ongedaan gemaakt is)*
- Met welke instanties bent u in aanraking gekomen door deze identiteitsfraude? *(Dit zijn instanties waarmee u door deze identiteitsfraude te maken kreeg: Te denken valt aan de politie, banken, telefoonmaatschappijen, Bureau Krediet Registratie te Tiel, deurwaarders etc.)*
- Welke instanties hebben geholpen bij het ongedaan maken van deze identiteitsfraude? *(Dit zijn instanties die u hulp hebben verleend bij en na de identiteitsfraude: Te denken valt aan de politie, banken, telefoonmaatschappijen, Bureau Krediet Registratie te Tiel etc., deze kunnen verschillen van de instanties in het antwoord bij de vorige vraag)*
- Heeft u problemen gehad met specifieke instanties bij het ongedaan (laten) maken van deze identiteitsfraude?
- Welke maatregelen heeft u na deze identiteitsfraude genomen ter voorkoming van de mogelijkheid dat u opnieuw slachtoffer van identiteitsfraude zou kunnen worden?

4. De toekomst

Hoe zou (slachtoffer)hulp voor slachtoffers van identiteitsfraude eruit moeten zien?

- Wat heeft u als slachtoffer van identiteitsfraude in de hulpverlening gemist?

- Welke instanties zouden er volgens u samen moeten werken om de hulpverlening voor slachtoffers van identiteitsfraude te verbeteren?

Achtergrondgegevens

Hoe bent u bij de site www.identiteitsfraude.nl of aan de andere contactgegevens van het meldpunt identiteitsfraude gekomen?

Heeft u nog op- of aanmerkingen? *(Deze kunnen betrekking hebben op uw ervaring, op de vragenlijst of op het onderzoek)*

Wat is uw geslacht?

Wat is uw leeftijd? *(in jaren)*

Wat is uw woonplaats?

Wat is uw hoogst genoten opleiding, al dan niet voltooid?

- Geen opleiding afgerond
- Basisschool
- Middelbaar voortgezet onderwijs (MAVO, VMBO)
- Hoger voortgezet onderwijs (HAVO, VWO)
- Lager en/of middelbaar beroepsonderwijs (LTS, MTS, LEAO, MEAO)
- Hoger beroepsonderwijs en/of wetenschappelijk onderwijs (HBO, Universiteit)

Bent u bereid om mee te werken aan een interview zodat we uw ervaring nauwkeuriger en uitgebreider kunnen onderzoeken en analyseren? Uiteraard worden deze gegevens vertrouwelijk behandeld en anoniem verwerkt.

Zo ja, zou u dan hieronder uw e-mail adres en eventueel uw telefoonnummer in willen vullen:

Dit waren alle vragen. Wij willen u namens het Meldpunt Identiteitsfraude van de **Stichting Aanpak Financieel-Economische Criminaliteit in Nederland (SAFE CIN)** en **Fellowes Benelux** hartelijk danken voor uw medewerking aan dit onderzoek.