Zij het pakketje, jij de rekening

Sommige webwinkels beschermen klanten niet goed als het wachtwoord van hun account in verkeerde handen is gevallen. Dit blijkt uit een fraudetest bij 30 webwinkels. We vonden ook een bank die gevoelig is voor identiteitsfraude.

Tekst: **Ingrid Zuurmond en Peter Kulche**

Hoe makkelijk is het om identiteitsfraude te plegen? Dat wilden we testen. Omdat er veel webwinkelfraude is, keken we eerst hoe goed 30 populaire webwinkels klanten beschermen tegen misbruik van hun account. Want de realiteit is dat criminelen gestolen wachtwoorden nogal eens uitproberen op webshopaccounts, zoals te lezen is in het voorgaande artikel.

Van de 30 webwinkels blijken er slechts 5 mogelijk interessant voor wachtwoorddieven. De andere webshops laten je niet achteraf betalen als je iets op een ander adres laat bezorgen. Of ze bieden hiervoor een betaalmethode (PayPal of creditcard) waarvoor je een extra wachtwoord nodig hebt. Die 5 'interessante' bedrijven zijn bol.com, bonprix.nl, plein.nl, wehkamp.nl en zalando.nl. Voor deze test logden wij in met de inloggegevens van collega's om te kijken wat er mogelijk is voor fraudeurs.

Alarmbellen gaan af

Bol.com, Wehkamp en **Zalando** blijken in de praktijk toch minder interessant voor fraudeurs. Bij deze drie webshops krijg je na elke bestelling direct een bevestigingsmail. Dat laat bij de oorspronkelijke gebruiker van het account vast alarmbellen afgaan. Als de oplichter het e-mailadres van de klant zou aanpassen in het zijne, gaat er direct een melding van de adreswissel naar het oude mailadres. Fraude met een gestolen account is dus mogelijk, maar de schade blijft beperkt, als de klant tenminste goed let op mailtjes over bestellingen die niet van hem of haar zijn. Bol en Wehkamp laten weten dat bij duurdere producten het achteraf betalen niet altijd mogelijk is. En bij Bol.com is het achteraf betalen uit te zetten.

Alarmbellen gaan niet af

Bestaande klanten van **Bonprix.nl** kunnen bij bestellingen tot wel €250 kiezen voor uitgesteld betalen, nieuwe klanten (korter dan 6 maanden) tot €150. We ontdekken dat als je eenmaal bent ingelogd, je het e-mailadres van de klant ongemerkt kunt veranderen. Van deze adreswissel gaat namelijk alleen een bevestiging naar het *nieuwe* mailadres. Hierdoor kan een fraudeur met een gekaapt account ongemerkt op kosten van de Bonprix-klant shoppen, ook als een ander afleveradres is gekozen.

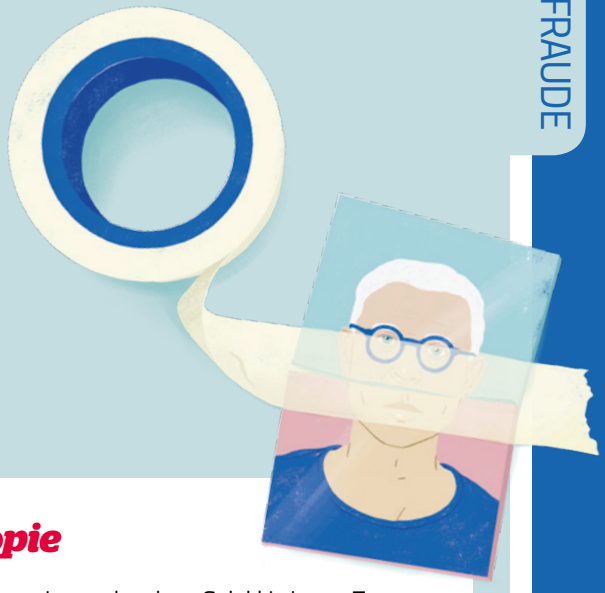
Plein.nl biedt achteraf betalen via Klarna. Deze betaalservice laat je bestelde spullen twee weken op proef proberen, voor je ze afrekent. Zo ontstaat het risico van misbruik van de bestedingslimiet van €2500. Klarna doet bij betalingen een op het oog minimale check:

vraagt alleen het mobiele nummer, het e-mailadres en geboortedatum. Handig voor de oplichter is dat je van het Plein-account het e-mailadres én het huisadres kunt aanpassen, zonder dat naar het oude e-mailadres een seintje gaat. In een heel vals scenario kun je het Plein-account misbruiken voor bestellingen die je betaalt met de gegevens van een gekaapt Klarna-account van weer een andere consument. Die laatste krijgt pas een seintje dat er een aankoop is gedaan als het pakketje al onderweg is.

Plein heeft ons laten weten in elk geval het ongemerkt aanpassen van klantgegevens aan te zullen passen. Voor de risico's met achteraf betalen verwijst Plein door naar Klarna. Die stelt op zijn beurt dat Klarna met 'geavanceerde detectietechnologie' werkt om fraude op te sporen. Volgens Klarna worden fraudeslachtoffers schadeloos gesteld: ze kunnen na inloggen op Klarna.nl de bestellingen aanmelden als een frauduleuze aankoop. Dat is niet zonder gedoe: Klarna vereist dat je een politie-aangifte uploadt.

Conclusie

Bonprix.nl en Plein.nl bleken in onze steekproef niet goed beveiligd tegen misbruik van kredietruimte gekoppeld aan webwinkelaccounts. Betaalservice Klarna zou een stuk veiliger werken als het de identificatie bij een aankoop op een betere manier regelt. We hebben dit aan de bedrijven gemeld. Binnenkort kijken we of ze die hebben doorgevoerd.



Bank Transferwise te foppen met paspoortkopie

In de rol van fraudeur probeerden we ook identiteitsfraude te plegen door een bankrekening te openen met een kopie van een paspoort. Heb je eenmaal een betaalrekening op naam van iemand anders, dan kun je makkelijk verder frauderen. Bijvoorbeeld geld lenen of een huis huren, zoals het televisieprogramma Rambam begin vorig jaar lukte.

We bestudeerden de beveiliging van oude en nieuwe banken. Waar de klassieke banken nieuwe klanten nog kunnen vragen naar een kantoor te komen, moet de identiteitscontrole bij de nieuwe 'online'-banken op een andere manier. Bijvoorbeeld door met de bankapp het identiteitsbewijs te laten fotograferen, door een 1 cent-betaling te eisen of door een webcamverbinding. Methoden die klassieke banken overigens ook steeds vaker gebruiken.

We controleerden de ID-checks bij alle banken, maar alleen bij Bunq, N26, Revolut en TransferWise probeerden we ons daadwerkelijk aan te melden. Bij deze vier zagen we de meeste kans op succes. Alleen TransferWise viel door de mand, net als een jaar eerder bij de Rambam-test.

Het systeem 'slikte' het fotograferen van een paspoortkopie in plaats van een echt paspoort. We ontvingen na een paar dagen de betaalpas. Om de TransferWise-rekening te activeren, moesten we alleen nog een betaling doen, maar dat kon met de creditcardgegevens van iemand anders. Gelukkig is een TransferWise-rekening geen 'normale' Nederlandse bankrekening die je bijvoorbeeld iDeal laat gebruiken. Criminelen kunnen dus niet iDeal-betalingen doen en zich niet identificeren met 1 cent-betalingen. Fraudeurs kunnen de TransferWise-rekening wel voor andere zaken gebruiken, zoals het stallen van misdaadgeld.

Volgens TransferWise ging het in dit geval om een hoogwaardige kopie. Dit gaf samen met andere achtergrondcontroles groen licht. De bank stelt dat het acceptatieproces uniek is voor elke klant en dat het verifiëren van een ID-document slechts één aspect is van het verificatieproces. Een uitgebreidere reactie staat op **consumentenbond.nl/transferwise**.

Consumenten bond

Digitaal bijblijven?

In de Digitaalgids vind je elke 2 maanden alles over digitale trends en online dreigingen. Probeer nu met korting.

Bekijk de aanbieding