

# “Griezelig, ze deden zelfs aanpassingen in mijn mailbox”



## Rijkevorsel/ Rijkevorsel

**Met de drukke eindejaarsperiode in het vooruitzicht waarschuwt de FOD Economie voor pakketfraude. Er zijn verschillende variaties, maar het komt erop neer dat oplichters jouw gegevens van een webshop gebruiken om bestellingen te plaatsen. Het pakketje wordt onderschept, de factuur is voor jou. “Ik dacht dat het mij nooit zou overkomen”, zegt Bart Van den Eijnden, die van Zalando een tweede aanmaning in de bus kreeg om 993 euro te betalen.**

Elk jaar rond de feestdagen duiken er verhalen van pakketfraude op, ook *swiping* genoemd. Bij de FOD Economie zijn vorig jaar bijna 10.000 problemen bij grote webshops gemeld en bij de politie is het aantal aangiftes sinds 2018 verdubbeld. Oplichters lijken met het jaar geraffineerder te werk te gaan en draaiboeken over hoe accounts van webshops kunnen worden gehackt, worden onder oplichters vrolijk verspreid. Daarom waarschuwt de FOD Economie ook nu weer voor pakketfraude.

Er zijn verschillende varianten. Deze bijvoorbeeld: er wordt op jouw adres, maar op naam van iemand anders een pakketje bezorgd. Het pakketje wordt vervolgens opgehaald door de oplichter of een handlanger, met de melding dat het op een fout adres is geleverd. Omdat de oplichters bij de bestelling de optie kiezen om de zending later te betalen, krijg jij de factuur in jouw bus.

## Filters aangepast

Collega Bart Van den Eijnden uit Rijkevorsel kreeg twee weken geleden een aanmaningsbrief van Zalando om 993 euro te betalen voor een bestelling die hij had gedaan in september. “Een brief in het Frans overigens, maar ik had helemaal niets besteld. Het ging om jassen van Carhartt, sweatshirts van Lacoste en polo's van Ralph Lauren, in totaal voor bijna 1.000 euro.” Bart herinnerde zich dat hij in september meldingen had gekregen dat er iets fout was met zijn mailadres en dat iemand uit Argentinië had proberen in te loggen op zijn Netflix-account, iemand uit Zuid-Korea op zijn account van Disney+. “Ik heb meteen de wachtwoorden van Netflix en Disney+ veranderd. Ook bleek mijn Telenet-account geblokkeerd, dat heeft Telenet uiteindelijk opgelost. Begin deze maand kreeg ik dan die aanmaningsbrief van Zalando.”

“Vreemd, ik had niets besteld en er was ook geen pakketje geleverd”, zegt Bart nog. “Ik heb mijn mailbox gecheckt, maar er waren geen mails van Zalando of Bpost binnengekomen. Ik heb ook de filters in mijn mailbox gecontroleerd. Om alles overzichtelijk te houden, heb ik bijvoorbeeld een filter voor Eneco, alle facturen komen in het mapje van Eneco terecht. Ik ontdekte een nieuwe filter, niet door mij geïnstalleerd. Alle mails van Zalando en van Bpost werden direct en permanent verwijderd.”

## Deurwaarder

“Niet alleen is mijn account bij Zalando gehackt, ik vermoed dat iemand ook in mijn mailbox is geweest en die nieuwe filter heeft aangemaakt, zodat ik niet zou ontdekken dat er een pakketje besteld was en geleverd. Heeft er iemand op mijn oprit gestaan om het pakketje te onderscheppen? Of is via track and trace het adres aangepast en is het pakket geleverd bij Bpost of een afhaalpunt?”

Bart heeft aangifte gedaan bij de politie, het pv is naar Zalando gestuurd. “Vrijdag heb ik van Zalando een tweede aanmaning gekregen om die 1.000 euro te betalen. Aan de telefoon werd mij gezegd dat ik die mocht negeren. Ik hoop dat het nu is afgehandeld en dat ik geen deurwaarder aan mijn deur krijg.” Intussen heeft Bart zijn mailadres en de paswoorden van al zijn accounts veranderd.

“Ik heb ook mijn account van Bol.com geschrapt, want vorig weekend heb ik een mail gekregen met de melding dat de hartslagmeter van 70 euro die ik had besteld en wilde laten leveren op een adres in Ukkel, nog niet was verstuurd. Opnieuw een oplichter aan het werk, want ik heb niets besteld”, vertelt Bart. “Net zoals bij Zalando kan je bij Bol.com de optie aanvinken om later te betalen. Opvallend dat geen van beide webwinkels een tweestapsverificatie gebruikt, waarbij je je identiteit moet bevestigen. Dat zou al een stap vooruit zijn. En ik die dacht dat oplichting via e-commerce mij nooit zou overkomen.”

“Webshops werken fraude in de hand”

Volgens Roel Gevaers, expert e-commerce aan de UAntwerpen, werken webshops fraude zelf in de hand door de consument de mogelijkheid te geven om niet meteen, maar later te betalen.

“Ze laten dit toe omdat ze alles in het werk stellen om de consument niet te doen afzien van de aankoop, dus zorgen ze ervoor dat dit met zo weinig mogelijk klikken kan. Daarom hanteren ze ook geen tweestapsverificatie of koppelen ze zich niet aan itsme, want elke extra klik kan een verkoop doen afspringen”, weet Gevaers. “De verliezen die ze hierdoor lijden, worden geaccepteerd. In hun ogen is pakketfraude een onderdeel van handel voeren.”

Webshops sturen slechts zelden een deurwaarder, zegt Gevaers. “Volgens de wet moet een webshop expliciet kunnen aantonen dat de consument fraude heeft gepleegd. In 90 procent van de gevallen is een webshop zeer flexibel en zal het probleem correct worden opgelost. In de andere gevallen zal de webshop een onderzoek instellen om na te gaan of de consument te goeder trouw heeft gehandeld. Meestal wordt dan erkend dat er iets is misgelopen en dat de consument geen schuld treft.” (kvh)

Wat kan je doen tegen pakketfraude?

Controleer altijd de naam en het adres op een pakket voor je het aanneemt.

Bij een onbekende naam weiger je het pakket.

Heb je het pakket toch aangenomen, geef het dan niet zo maar aan iemand mee, maar neem contact op met de webshop om het terug te sturen.

Laat de webwinkel weten dat er misbruik is gemaakt van je naam en/of adres. Stuur een aangetekend schrijven waarin je aangeeft en motiveert dat je de vermeende schuld betwist.

Doe aangifte bij de politie en meld de fraude ook bij de FOD Economie via [consumentconnect.be](https://consumentconnect.be).

Maak ingewikkelde wachtwoorden en verander geregeld. Gebruik niet hetzelfde wachtwoord voor verschillende accounts.

**Karin Vanheusden**