

> Retouradres Postbus 20101 2500 EC Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
Der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA 's-GRAVENHAGE

**Directoraat-generaal
Ondernemen en Innovatie**
Directie Ondernemen
Bezuidenhoutseweg 20
Postbus 20101
2500 EC Den Haag
T 070 379 8911 (algemeen)
www.ez.nl

Ons kenmerk
OI/O / 9216458

Datum 19 januari 2010

Betreft Antwoorden op de vragen over fraude met creditcards bij webaankopen

Hierbij zend ik u, mede namens de minister van Justitie, de antwoorden op de vragen over fraude met creditcards bij webaankopen, die zijn gesteld door de leden Vos en Smeets (beiden PvdA). Deze vragen werden mij toegestuurd op 3 november 2009, onder nummer 2009Z20352.

1

Bent u bekend met het bericht over fraude bij webwinkels?¹

Antwoord

Ja.

2

Is het waar dat steeds meer webwinkels slachtoffer worden van fraude met creditcards doordat mensen wel de bestelling krijgen maar de betaling laten storneren? Zo ja, heeft u cijfers beschikbaar over deze vorm van fraude?

Antwoord

Er zijn geen betrouwbare cijfers beschikbaar over creditcardfraude op de Nederlandse markt. Ook de brancheorganisatie Thuiswinkel.org beschikt niet over deze cijfers. Thuiswinkel.org is voornemens dit jaar een onderzoek te starten naar de omvang van de fraude. Overigens worden "charge backs" slechts bij een zeer laag percentage van alle online transacties verwerkt. Bij creditcardmaatschappijen wordt een dalende trend waargenomen in het aantal binnenlandse "charge backs" vanwege het niet ontvangen van goederen.

3

Deelt u de mening dat fraude met creditcards, in dit geval het laten terugdraaien van de betaling na ontvangst van de bestelde waar zowel slecht is voor de verkoop via het web als het vertrouwen in elektronisch betalingsverkeer?

Antwoord

Nee. Er bestaan naar mijn mening voldoende goede en fraudevrije betaalmogelijkheden voor aankopen via het web, waaronder bijvoorbeeld iDEAL.

¹ De Telegraaf, 30 oktober 2009

Het "charge back" proces is bedoeld om een kaartuitgevende instantie de mogelijkheid te geven om onterechte afschrijvingen van de rekeningen van hun kaarthouders terug te draaien. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een bedrag twee keer wordt afgeschreven, of wanneer de kaarthouder de goederen niet heeft ontvangen. "Charge back" is een belangrijk element om consumenten met vertrouwen online te kunnen laten winkelen en komt e-commerce dus in het algemeen ten goede. Het vertrouwen aan ondernemerszijde in het elektronisch betalingsverkeer zou wel kunnen lijden onder frauduleus gebruik van de creditcard. Daarom moeten consumenten die hun geld terugvragen aan een aantal strikte criteria voldoen.

4

Wat doen creditmaatschappijen en webwinkels zelf aan het voorkomen van dit type fraude?

Antwoord

Sommige webwinkels hebben besloten geen betalingen met creditcards meer te accepteren of over te gaan op een betaalsysteem zoals IDEAL. Bovendien kunnen webwinkels zich beschermen tegen het frauduleus terug laten storten van betalingen, door te kiezen voor een afleveringsvorm waarbij bewijs valt te leveren van daadwerkelijke in ontvangst name van de goederen door de klant. Om fraude tegen te gaan waarbij fraudeurs creditcardgegevens misbruiken die zijn ontvreemd tijdens een database-hack bij slecht beveiligde webwinkels, hebben creditcardmaatschappijen bovendien een nieuwe authenticatiemethode (3DSecure) ontwikkeld, voor betalingen waarbij de kaart niet fysiek aanwezig is. Hiermee wordt een extra authenticatie ingevoerd. Grote partijen in Nederland, zoals banken en kaartuitgevende bedrijven, zijn inmiddels bezig met de uitrol van 3DSecure. In overleg met het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer en marktpartijen verwacht ik daarom dat eventuele problemen met frauduleuze online betalingstransacties écht kleiner worden.

5

Is het aanpakken van deze vorm van fraude onderdeel van de aanpak van digitale fraude van het kabinet? Zo nee, bent u bereid in overleg met relevante partners, waaronder het platform Detailhandel en de Consumentenbond deze vorm van creditcardfraude aan te pakken?

Antwoord

Fraude in het betalingsverkeer is een onderwerp dat regelmatig aan de orde komt in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB). Het MOB richt zich op de bevordering van de maatschappelijke efficiëntie van het Nederlandse betalingsverkeer. Deelnemers zijn vertegenwoordigers van aanbieders en gebruikers in het betalingsverkeer. Het MOB staat onder voorzitterschap van De Nederlandsche Bank en heeft naast de deelnemers een drietal waarnemers, waaronder de ministeries van Financiën en Economische Zaken. Spelers in de sector zijn voortdurend op zoek naar zo veilig en efficiënt mogelijke afwikkeling van (web)aankopen, waarbij de belangen van creditcardmaatschappijen en

webwinkels parallel lopen als het gaat om het behouden van het vertrouwen in online betaalsystemen, waaronder creditcardbetalingen.

6

Deelt u de zorg dat de praktijken van oplichters de ontwikkeling van kopen via het web kunnen hinderen en daarmee minder mobiele consumenten mogelijkheden worden ontnomen?

Antwoord

Ik deel in algemene zin de zorg dat oplichters de ontwikkeling van kopen via het web kunnen hinderen. De spectaculaire jaarlijkse groei van het aantal webwinkels en de omzet van internetverkoop, wijzen echter niet op een beduidend negatieve invloed van oplichters. Ook het frauduleus gebruik maken van "charge back" bij creditcardbetalingen heeft mijns inziens niet dat effect. Verkopers kunnen zich immers beschermen door het kiezen van een aflevermethode waarmee ze kunnen nagaan of het product daadwerkelijk niet is geleverd, of gebruik maken van een andere betaalmethode. Er zijn voldoende veilige en efficiënte betaalmethoden, zowel voor kopers als verkopers. De voordurende toename van het elektronisch bankieren zal ook voor webaankopen tot een verdere toename van een elektronische betalingswijze en het gebruik van relatief veilige betaalsystemen zoals iDEAL leiden. Het aandeel van betalen met creditcards is bescheiden. Voorts wordt door nieuwe beveiligingswijze als 3DSecure eventuele fraude met creditcards verder teruggedrongen. Zoals gezegd werken creditcard-maatschappijen samen met marktpartijen en het MOB aan een verdere uitrol van 3DSecure. Voor zover het frauduleus storneren van betalingen al van substantieel belang was, zal het dus snel afnemen.

Gelet op het voorgaande deel ik ook niet de zorg dat onderhavige fraude minder mobiele consumenten belemmert bij het kopen via internet.

(w.g.) drs. F. Heemskerk
Staatssecretaris van Economische Zaken