

Bestuurlijk dossier



fraude met telefoonabonnementen

Bestuurlijk dossier



Algemene zaakgegevens

Kenmerk : Bestuurlijk dossier [REDACTED]
Zaak : [REDACTED]
Betreft : Fraude met telefoonabonnementen
Ten behoeve van : Landelijk Informatie- en Expertisecentrum (LIEC)
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
Regionaal Informatie- en Expertisecentrum Midden-Nederland (RIEC)
Opgemaakt op : Lelystad, 5 juni 2012
Rapporteur : [REDACTED] bestuurskundig financieel rechercheur, Financiële
Recherche Dienst regiopolitie Flevoland

Aanleiding

De Telegraaf van 7 april 2011:

Mannen opgepakt voor grootschalige oplichting

LELYSTAD - De politie Flevoland heeft vijf mannen opgepakt die verdacht worden van grootschalige oplichting. Dat meldde de politie donderdag. De verdachten zouden zeker dertig jongeren hebben opgelicht voor bedragen die oplopen tot meer dan 20.000 euro. De slachtoffers moesten een telefoonabonnement afsluiten waarbij ze een gratis mobieltje kregen ...

Fraude met telefoonabonnementen is geen nieuw fenomeen. In voorgaande jaren is deze fraudevorm geregeld in het nieuws gekomen en ook in televisieprogramma's is aandacht besteed aan de criminele activiteiten en de rol van de providers bij het voorkomen van deze vorm van fraude.

Uit (strafrechtelijk) onderzoek in de politieregio Flevoland is de verdenking naar voren gekomen dat door meerdere verdachten, in de periode 2006 tot en met 2011, fraude is gepleegd bij het afsluiten van telefoonabonnementen. In genoemde periode hebben 33 slachtoffers aangifte gedaan van oplichting en/of afpersing. Zij hebben tenminste 160 'dure' telefoonabonnementen afgesloten. De slachtoffers hebben verklaard dat zij door middel van misleiding en/of onder druk, meerdere telefoonabonnementen hebben moeten afsluiten. De hierbij verkregen dure telefoontoestellen moesten vervolgens worden afgegeven aan één of meerdere verdachten. Er zijn verschillende werkwijzen gebruikt. Een aantal daarvan komt in dit dossier aan bod.

Opvallend is dat de slachtoffers vaak jongeren waren in de leeftijd van 18/19 jaar. Gezien de hoge schulden waar jongeren mee blijven zitten (tussen € 5.000,- en € 25.000,-) en de consequenties die dat heeft voor hun toekomst, is de vraag naar voren gekomen, hoe deze vorm van fraude in de toekomst kan worden voorkomen of beperkt.

Doel

Een bestuurlijk dossier wordt opgesteld om een criminele werkwijze inzichtelijk te maken en gezamenlijk te kunnen bekijken welke maatregelen getroffen moeten worden. Het gaat doorgaans om criminelen die kwetsbaarheden en knelpunten in legale maatschappelijke structuren misbruiken.

In het opsporingsonderzoek [REDACTED] werd duidelijk dat bij het afsluiten van telefoonabonnementen op redelijk eenvoudige wijze gefraudeerd kan worden. Op basis van de geschetste werkwijze en de knelpunten die hieruit naar voren zijn gekomen, worden verantwoordelijke partijen geïnformeerd, zodat zij zo mogelijk maatregelen kunnen nemen om fraude met telefoonabonnementen in de toekomst te voorkomen of te beperken.

Gesignaleerde knelpunten

Beschrijving regulier proces aanschaf telefoonabonnement

Het reguliere proces om tot aanschaf van een mobiele telefoon met abonnement over te gaan ziet er samengevat als volgt uit:

(N.B. voor het afsluiten van een telefoonabonnement dient men minimaal 18 jaar te zijn)

1. Klant heeft wens voor nieuw mobiel telefoonabonnement of nieuwe mobiele telefoon.
2. Klant gaat naar telecomwinkel/dealer.
Een telecomwinkel is een winkel waar telefoonabonnementen met bijbehorende mobiele telefoons worden verkocht.
De providers beschikken zelf over dergelijke winkels, maar er zijn ook zelfstandige dealers die abonnementen van de verschillende providers verkopen.
3. Klant kiest zelfstandig of op basis van verkoopadvies een abonnement met bijbehorende mobiele telefoon.
4. Telecomwinkel verricht vervolgens een aantal handelingen om de identiteit en kredietwaardigheid van de betreffende klant te checken:
 - vraag om identiteitsbewijs;
 - vraag om bankpas + pinnen van € 0,01 zodat koppeling tussen identiteit klant en bankrekening wordt gelegd;
 - interne check in systeem van betreffende provider: heeft betreffende klant openstaande vorderingen? heeft betreffende klant al maximale aantal abonnementen afgesloten (doorgaans 2 tot 3 abonnementen bij betreffende provider)?
 - check bij preventel: heeft betreffende klant openstaande vordering bij andere providers?
 - check bij experian: informatie over betaaldedrag van betreffende klant.
5. Als de telecomwinkel op basis van voorgaande checks geen aanleiding ziet om abonnement te weigeren, wordt vervolgens het abonnement afgesloten en verlaat de klant met een op zijn naam afgesloten abonnement met bijbehorende mobiele telefoon de winkel.
6. Na circa een maand ontvangt de klant de rekening voor het abonnement en eventueel meergebruik.

Beschrijving geconstateerde situatie bij aanschaf telefoonabonnement

Onderstaande werkwijze ten aanzien van het ronselen van slachtoffers en het verkrijgen van abonnementen met mobiele telefoons komt in onderzoek [REDACTED] naar voren:

1. Verdachten komen via msn, cafébezoek en via eerdere slachtoffers in contact met potentiële slachtoffers. Hierbij blijkt dat verdachten hun slachtoffers kiezen in de leeftijdscategorie van 18 en 19 jaar. Uit het onderzoek komt naar voren dat de slachtoffers veelal uit een wat 'zwakkere' groep afkomstig zijn. Meerdere slachtoffers hebben reeds voordat zij slachtoffer worden een vorm van woonbegeleiding.
- 2a. Verdachten verleiden slachtoffers in eerste instantie tot het afsluiten van abonnementen met de argumentatie dat zij hiervoor van de verdachten een bepaald geldbedrag krijgen en dat de door hen afgesloten abonnementen door een 'bekende' van de verdachten uit het systeem worden verwijderd, zodat de slachtoffers hier geen financieel nadeel van ondervinden.
- 2b. Als slachtoffers weigeren om mee te werken wordt de druk opgevoerd met de mededeling dat zij mee moeten werken, omdat er al kosten zijn gemaakt (de 'bekende' is al betaald). Slachtoffers hebben tevens verklaard dat zij mondeling dan wel fysiek zijn bedreigd.

3. Het slachtoffer gaat vervolgens met de verdachte(n) naar een telecomwinkel en wordt onderweg naar de winkel geïnstrueerd. Het slachtoffer moet vooral een 'duur' abonnement afsluiten, omdat daar ook een 'dure' mobiele telefoon bij geleverd wordt. Verdachte(n) gaan soms mee de winkel binnen, maar blijven veelal buiten voor de deur op het slachtoffer wachten.
4. In de winkel geeft de klant zijn wensen aan. De verkoper verricht de eerder genoemde checks en het slachtoffer kan vervolgens een abonnement afsluiten en krijgt een mobiele telefoon mee.
5. Buiten de winkel overhandigt het slachtoffer het tasje met de mobiele telefoon aan de verdachte. Soms krijgt het slachtoffer als tegenprestatie een contant geldbedrag. Het wissen van de gegevens door de 'bekende' van de verdachte vindt uiteraard niet plaats.
6. Bovengenoemde handelingen moeten de slachtoffers in een kort tijdsbestek meerdere keren uitvoeren. Er zijn gevallen bekend dat slachtoffers in korte tijd 6 tot 13 telefoonabonnementen bij verschillende providers hebben afgesloten.
7. Verdachten vragen de slachtoffers om binnen hun eigen vrienden/kennissenkring andere personen te benaderen om ook aan de hiervoor geschetste werkwijze mee te werken. Hierdoor kunnen de verdachten hun werkwijze binnen dezelfde doelgroep voort blijven zetten.
8. Na verloop van tijd komen de rekeningen van de telefoonabonnementen binnen en komen de slachtoffers erachter dat hun gegevens en afgesloten abonnementen niet uit de systemen zijn gewist. Dit is feitelijk pas het moment waarop zij daadwerkelijk als slachtoffer in beeld komen.

Beschrijving geconstateerde knelpunten

In het onderzoek () zijn de volgende knelpunten naar voren gekomen:

1. ()
()
()
()
()
()
()
()
()
()
()
()
()
2. De doelgroep die door de verdachten wordt uitgekozen betreft jongeren in de leeftijd van 18 en 19 jaar. De reden hiervoor is dat men voor het kunnen afsluiten van een telefoonabonnement minimaal 18 jaar oud moet zijn. Daarnaast hebben 18 en 19 jarigen doorgaans nog geen schulden en komen zij daarom in de systemen die de kredietwaardigheid van de klanten checken (nog) niet voor.
In het onderzoek () komt daarnaast naar voren dat een aantal van de slachtoffers een verstandelijke beperking heeft en onder begeleiding woont. De doelgroep van de verdachten is makkelijk manipuleerbaar en is weinig weerbaar.
3. Een echte kredietcheck wordt niet gedaan. Als je in het verleden geen schulden hebt gehad en je kunt € 0,01 pinnen, dan is dat voldoende om een telefoonabonnement af te sluiten.
4. Er is geen informatie-uitwisseling tussen de verschillende providers onderling. Een slachtoffer kan dus bij elke provider het maximale aantal abonnementen (2 tot 3) afsluiten. Hierdoor kan het gebeuren dat een slachtoffer uiteindelijk 6 tot 13 abonnementen op zijn/haar naam heeft staan.
Uit gesprekken met providers blijkt dat onderlinge informatie-uitwisseling een lastige zaak is.
5. Slachtoffers komen er pas na enige tijd achter dat zij door de verdachten opgelicht zijn. Pas op het moment dat de rekeningen in de bus vallen worden de slachtoffers met de consequenties geconfronteerd. De verdachten zijn dan allang uit beeld en hebben inmiddels geprofiteerd van het netwerk van de slachtoffers.

Maatschappelijke relevantie / ernst van de zaak

De vorm van fraude die in dit dossier wordt besproken, komt veelvuldig voor. Echter, afgezet tegen het aantal telefoonabonnementen dat maandelijks wordt afgesloten, is het aantal fraudegevallen commercieel gezien te verwaarlozen. [REDACTED]

Uit het onderzoek [REDACTED] blijkt dat fraude met telefoonabonnementen is gepleegd door een aantal verdachten, waarbij jonge mensen van 18 tot 19 jaar uiteindelijk slachtoffer worden. De meeste van deze jonge slachtoffers blijven met een grote financiële schuld zitten die invloed heeft op hun toekomst.

Veroordeling

Op 21 december 2011 heeft de meervoudige kamer van de rechtbank Zwolle-Lelystad haar vonnis naar aanleiding van het onderzoek [REDACTED] gewezen:

- een hoofdverdachte is veroordeeld tot een gevangenisstraf voor de duur van vier jaar. De volgende feiten zijn bewezen: als leider deelnemen aan een organisatie die tot oogmerk heeft het plegen van misdrijven, afpersing meermalen gepleegd, oplichting meermalen gepleegd en gewoontewitwassen;
- een hoofdverdachte is veroordeeld tot een gevangenisstraf voor de duur van 15 maanden. De volgende feiten zijn bewezen: als leider deelnemen aan een organisatie die tot oogmerk heeft het plegen van misdrijven, afpersing, oplichting meermalen gepleegd en gewoontewitwassen;
- een medeverdachte is veroordeeld tot een gevangenisstraf voor de duur van 12 maanden, waarvan 4 maanden voorwaardelijk met een proeftijd van 2 jaar. De volgende feiten zijn bewezen: deelneming aan een organisatie die tot oogmerk heeft het plegen van misdrijven, afpersing meermalen gepleegd, oplichting en gewoontewitwassen;
- een medeverdachte is veroordeeld tot een gevangenisstraf voor de duur van 12 maanden en voorwaardelijke jeugddetentie voor de duur van 3 maanden met een proeftijd van 2 jaar. De volgende feiten zijn bewezen: deelneming aan een organisatie die tot oogmerk heeft het plegen van misdrijven, oplichting meermalen gepleegd en gewoontewitwassen.

Naast bovengenoemde veroordelingen, moeten nog twee verdachten voor de politierechter verschijnen. Zij worden verdacht van heling, respectievelijk oplichting.

Onderbouwing

Onderzoek

Voor het opstellen van dit dossier is informatie uit de verhoren en processen-verbaal vanuit het onderzoek [REDACTED] gebruikt. Tevens zijn bezoeken gebracht aan meerdere providers, de Opta en Preventel om inzicht te krijgen in het reguliere werkproces bij het afsluiten van telefoonabonnementen en de geconstateerde vorm van fraude hierbij.

Overleg ICT-office

De resultaten van het onderzoek [REDACTED] zijn beknopt besproken in het Overleg Telecomfraude van het ICT-office (branchevereniging van IT-, Telecom-, Internet- en Officebedrijven). In dit overleg zijn tevens de geconstateerde knelpunten en mogelijke oplossingsrichtingen voorgelegd aan de betrokken organisaties. De betrokken organisaties zijn vervolgens in de gelegenheid gesteld om achteraf schriftelijk op de presentatie te reageren.

Van deze mogelijkheid heeft één provider gebruik gemaakt. Bij het onderdeel 'advies' hieronder is deze reactie verwerkt.

Het dossier is op deze wijze zorgvuldig tot stand gekomen en er is zoveel mogelijk afstemming geweest met betrokkenen.

Relaties met andere bestuurlijke dossiers

De Bovenregionale Recherche Noord- en Oost Nederland heeft op basis van het onderzoek [REDACTED] een bestuurlijke rapportage geschreven over fraude met simkaarten en zogenaamde PRS-nummers (0906- nummers). Enkele constatering uit de rapportage van de BR-NON zijn tevens van toepassing op de aangetroffen situatie in het onderzoek [REDACTED]

- een bepaalde categorie personen werd benaderd voor het afsluiten van één of meerdere mobiele abonnementen. Een criminele organisatie ontfermde zich vervolgens over de verkregen simkaarten, waarmee vooral in het weekend, in eigen beheer, in georganiseerd verband werd gebeld met diverse 090X betaalnummers;
- de mobiele toestellen verdwenen in het helingcircuit;
- regelmatig werden door de benaderde personen in één sessie meerdere abonnementen afgesloten;
- de ronselaars beloofden de uiteindelijke slachtoffers dat contacten binnen de telecombranche de gegevens van de slachtoffers uit de bestanden zouden halen, zodat zij geen facturen zouden ontvangen;
- aan een GSM abonnement wordt geen kredietmaximum gesteld.

Conclusie

Fraude met telefoonabonnementen komt veelvuldig voor. De slachtoffers zijn meestal jongeren van circa 18 jaar oud die nog geen schulden hebben. De schade voor deze jongeren is groot. Zij krijgen op jonge leeftijd al met grote schulden te maken.

[REDACTED]

Advies

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Bijlagen

1.