

Hulp bij het voorkomen van frauduleuze bestellingen.

We doen er alles aan om fraude te voorkomen. Toch brengt iedere transactie risico's met zich mee. Daarom raden we verkopers aan een proactief beleid te voeren op het gebied van risicobeheer.



Let op de volgende mogelijke waarschuwingssignalen.

Als iets te mooi lijkt om waar te zijn, dan is dat waarschijnlijk ook zo. Geen van de onderstaande waarschuwingssignalen betekent per definitie dat een bestelling frauduleus is, maar het is belangrijk om op het volgende alert te zijn:

- **Het verzendadres is een locatie met een hoog risico.**
Dit zijn plaatsen die bekend staan als fraudegevoelig. Zoek online naar een lijst van landen en regio's met een hoog risico.
- **De bestelling is groter dan normaal.**
Wees voorzichtig als je van een nieuwe klant een bestelling ontvangt die groter is dan normaal en als het gaat om een product waar veel vraag naar is (zoals elektronica).
- **De klant vraagt na betaling om het verzendadres te wijzigen.**
Controleer of de adreswijziging klopt. Fraudeurs geven in eerste instantie geldige adressen op, zodat ze niet worden opgemerkt door fraudepreventiesystemen. Vervolgens nemen ze contact op om het adres te wijzigen.
- **Je ontvangt binnen korte tijd een uitzonderlijk groot aantal internationale bestellingen.**
Bijvoorbeeld: je ontvangt binnen een paar dagen 50 bestellingen van klanten buiten je normale afzetgebied, terwijl je doorgaans slechts 2 internationale bestellingen per maand ontvangt.
- **Je ontvangt een uitzonderlijk groot aantal bestellingen op een ongebruikelijk tijdstip.**
Bijvoorbeeld: je ontvangt op dezelfde dag, rond 03:00 uur 10 bestellingen van klanten buiten je normale afzetgebied.
- **Je ontvangt meerdere bestellingen van verschillende klanten met hetzelfde verzendadres.**
Fraudeurs plaatsen vaak bestellingen met diverse gestolen creditcards en laten de bestellingen vervolgens naar één adres verzenden.
- **Je ontvangt rond hetzelfde tijdstip meerdere bestellingen van dezelfde PayPal-rekening.**
Bestellingen van een lagere waarde worden doorgaans minder goed gecontroleerd dan duurdere. Fraudeurs kunnen kleinere, aparte bestellingen plaatsen om detectie te voorkomen.
- **Een klant heeft te veel betaald.**
Dit is iets dat veel voorkomt: een fraudeur betaalt te veel voor een bestelling en vraagt het te veel betaalde bedrag vervolgens terug via een bankoverschrijving of via een overschrijving naar de voorkeursvervoerder. Ga hier niet op in. Maak dergelijke te veel betaalde bedragen altijd over via PayPal.
- **Er worden veelvouden van hetzelfde product besteld.**
Bijvoorbeeld: een klant bestelt 50 paar dezelfde schoenen in verschillende maten. Waarom zou een klant 50 paar van dezelfde schoenen willen hebben? Stel jezelf de vraag of de hoeveelheid die van hetzelfde product wordt besteld logisch is of niet.
- **Een klant verzoekt om spoedverzending of levering op de volgende dag.**
Een afgeronde bestelling valt minder op en kan niet zo gemakkelijk worden gecorrigeerd. Daarom willen fraudeurs producten snel ontvangen, ongeacht de kosten.
- **Een klant gebruikt een verdacht e-mailadres.**
Let op ongebruikelijke e-mailadressen zoals 'knh\$\$yro123456@gmail.com' of e-mails die niet kunnen worden afgeleverd. Legitieme klanten gebruiken meestal e-mailadressen waarin hun naam voorkomt.
- **Een bestelling moet naar een verdacht verzendadres worden verzonden.**
Zorg ervoor dat je, voordat je een dure bestelling verzendt, weet waar het naartoe wordt verzonden. Criminelen kunnen bestellingen naar expediteurs, vervoerders, postbussen of leegstaande gebouwen laten versturen om anoniem te blijven.



Controleer vóór verzending de bestelgegevens van de klant.

De hoeveelheid tijd die je aan fraudepreventie besteedt, is afhankelijk van wat je verkoopt, wie je klanten zijn en hoeveel risico je bereid bent te nemen. Als je dure producten verkoopt waar veel vraag naar is, is het nog belangrijker goede processen voor fraudepreventie en opsporing te hanteren.

Controleer het verzendadres van de klant

Fraudeurs laten bestellingen vaak naar adressen verzenden die niet naar hen terug te leiden zijn. Let op alarmbellen zoals verzending naar een expediteur, vervoerder, postbus, hotel of een leegstaand gebouw. Zoek online naar het verzendadres.

Let op de volgende zaken:

- **Expediteurs**
Externe verzendservices sturen producten door naar een andere locatie (meestal in het buitenland) en worden hiervoor betaald. Als je wilt weten waar je pakket naartoe wordt verzonden, zoek je het verzendadres op met behulp van een zoekmachine. Als je de naam van het verzendbedrijf in de zoekresultaten vindt, wees dan voorzichtig.
- **Verzendbedrijven of postbussen**
Fraudeurs maken graag gebruik van de anonimiteit die ze via verzendbedrijven en postbussen verkrijgen. Maar er zijn ook voldoende legitieme redenen om een verzendbedrijf of een postbus te gebruiken. Wees extra voorzichtig bij verzending naar postbussen en verzendbedrijven, omdat je dan meer risico's loopt dan bij verzending naar privéadressen.
- **Katvangers**
Soms betalen fraudeurs mensen om bestellingen op hun adres te ontvangen. De zogenaamde katvanger ontvangt het pakket en stuurt het door naar het adres van de fraudeur. Wees voorzichtig als je bestellingen ontvangt van verschillende klanten die hetzelfde verzendadres hebben.
- **Leegstaande gebouwen**
Zoek het verzendadres op met behulp van een zoekmachine en controleer of het geen leegstaand gebouw is. Als het gebouw te huur of te koop staat, kan het om een leegstaand gebouw gaan.

Controleer het telefoonnummer

Controleer of de naam en het adres van de klant bij het telefoonnummer horen. Gebruik hiervoor een omgekeerde zoekactie ('reverse lookup') of een bedrijf dat externe gegevens controleert. Je kunt ook het telefoonnummer van de klant bellen. Vertrouw niet op nummerweergave, want klanten kunnen spoofing-services gebruiken om hun echte telefoonnummer te verhullen. Er zijn online telefoonboeken waarmee je omgekeerd kunt zoeken.

Wacht met verzending van bestellingen met een hoog risico

Rekeninghouders hebben vaak zelf in de gaten met een frauduleuze transactie te maken te hebben en melden het probleem snel. Wacht indien mogelijk 24 tot 48 uur met verzending aan klanten die uitzonderlijk grote bestellingen plaatsen of die dure objecten kopen waar veel vraag naar is, met name bij internationale bestellingen. Gebruik geen verzending die de volgende dag levert, tenzij je zeker weet dat de bestelling klopt of wanneer je het risico aandurft.

Neem contact op met de klant om de bestelling te bevestigen

Neem telefonisch of per e-mail contact op met de klant als je een verdachte bestelling ontvangt. Stel een aantal vragen om te zien of alles klopt. Ga voorzichtig te werk als het telefoonnummer onbereikbaar is of de e-mail niet kan worden afgeleverd.



Let op:

Je bent zelf verantwoordelijk voor verliezen door fraude die niet in aanmerking komen voor PayPal Verkopersbescherming. Opportunistische fraudeurs profiteren van bedrijven die zich niet bewust zijn dat ze risico lopen op fraude. Jij kent je eigen bedrijf het beste. Jij weet wie je belangrijkste klanten zijn en je kent hun koopgedrag. Er is geen enkele betalingsverwerkende instantie die deze zaken zo goed kent als jijzelf. Daarom is het belangrijk dat je zelf actief betrokken bent bij het risicobeheer.