



TEKST: PAUL VAN DER MEER, ANNEMIEKE LENSSINCK FOTO'S: SHUTTERSTOCK

Senioren zijn steeds handiger op internet. Tegelijkertijd voelt de helft van ons zich weleens kwetsbaar achter de computer. Niet onterecht, want steeds meer criminelen weten het internet ook te vinden. Phishing, hacken, aan- of verkoopfraude, we moeten er allemaal rekening mee houden. Dit blijkt uit het Grote Cybercrime-onderzoek van KBO-PCOB waar 1.050 senioren aan meededen.

Hoe veilig voelt u zich op internet?

S

In totaal is een op de tien senioren ooit slachtoffer geweest van cybercrime. Dit is minder dan onder jongeren (zo blijkt uit de Veiligheidsmonitor 2017). Jongeren zijn uiteraard ook meer online en doen daar ook andere dingen dan senioren. Zo koopt bijvoorbeeld 49% van de senioren spullen en kleding op internet, veel minder dan jongeren. De kans op koop- en verkoopfraude ligt daardoor bij senioren lager.

Een van de meest voorkomende vormen van internetcriminaliteit is 'phishing'. Dat is een vorm van fraude waarbij het slachtoffer naar een valse website wordt gelokt, die soms erg lijkt op die van



de eigen bank, om daar in te loggen met inlognaam, wachtwoord of creditcardnummer. Hierdoor krijgt de fraudeur de beschikking over persoonlijke (bank)gegevens. 7% van de senioren geeft aan slachtoffer te zijn geweest van phishing.

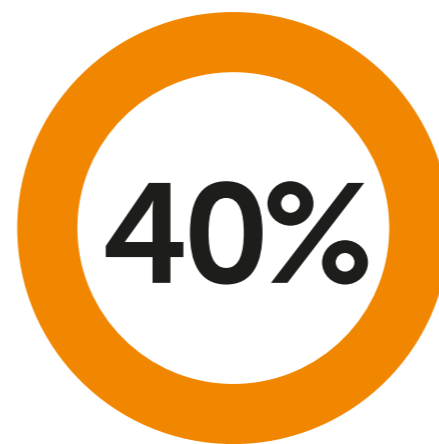
Een andere vorm van internetcriminaliteit is 'hacken'. Daarbij steelt iemand de identiteit- of inloggegevens en pleegt daarmee een ander delict, zoals onrechtmatige financiële transacties. 2% van de senioren heeft te maken gehad met hacken. Verder is 3% slachtoffer van koop- en/of verkoopfraude via internet. Pesten via internet – veel voorkomend onder jongeren – heeft niemand van de senioren in ons onderzoek ooit meegemaakt.

VERDACHTE ZAKEN

We zijn dan misschien – gelukkig – niet heel vaak slachtoffer, we lopen online wel regelmatig tegen verdachte zaken aan. Zo is maar liefst een derde benaderd met de boodschap dat er iets niet in orde was met hun computer of dat ze de beveiliging moesten verbeteren. Dit gebeurt het meest via de telefoon, waarbij een zogenaamde medewerker van bijvoorbeeld Microsoft in slecht Engels contact zoekt. De meeste senioren verbreken meteen het gesprek en gaan hier verder niet op in.

FOUTE PRAKTIJKEN

De meeste foute praktijken gaan per e-mail. Zo is 15% van de senioren benaderd om persoonlijke (inlog) gegevens te delen zoals rekeningnummer, pincode, BSN-nummer of wachtwoorden.



is bang voor internetcriminaliteit

Een derde van de senioren kreeg een verzoek om geld over te maken om mee te kunnen dingen naar een erfenis, of om iemand te steunen die in financieel zwaar weer is terechtgekomen. Zoals Machiel (65). Hij kreeg een bericht uit de Oekraïne. Een kennis van hem zou zijn portemonnee hebben verloren en dringend geld nodig hebben. Het e-mailadres was inderdaad van hem. Machiel heeft hem meteen gebeld. Hij zat gewoon thuis, niets aan de hand.

BANGER DAN NODIG

Dit soort ervaringen maken dat vier op de tien senioren bang zijn voor internetcriminaliteit. Het meest voor het hacken van hun bankgegevens (63%), gevolgd door de vrees dat anderen kunnen zien wat ze online doen (8%) en het doen van verkeerde betalingen (7%). Hoe minder internetervaring en -vaardigheid, hoe groter de vrees. Zo is van de senioren die zichzelf het rapportcijfer 6 of

10% van de senioren was ooit slachtoffer van cybercrime



KURT ANZENHOFER (84)

‘Toen gingen bij mij de alarmbellen rinkelen’

‘Augustus vorig jaar werd bij mij een pakketje bezorgd. Omdat ik niets had besteld, wilde ik het retourneren aan de afzender – het adres achterop was in mijn woonplaats. Toen dat niet bleek te bestaan, heb ik het pakketje naar DHL gebracht. Kort daarop kreeg ik twee keer een aanmaning van een incassobureau. Een namens een parfumwinkel en een van Bol.com. Ook daar had ik niets besteld. Toen gingen bij mij de alarmbellen rinkelen. Ik heb meteen Bol.com gebeld. Wat bleek? Voor de bestelling was een fake e-mailadres gebruikt. Ze hadden me ook een andere voornaam gegeven: Koos.

Je bent het slachtoffer van identiteitsfraude, zei mijn zoon. We hebben meteen melding gemaakt op de website van het Centraal Meldpunt Identiteitsfraude. Wat er precies mee is gebeurd, weet ik niet, maar van de incassobureaus heb ik niets meer gehoord. Bij Bol.com hebben ze het ook keurig opgelost. Ik kreeg nog een vriendelijk mailtje van ze. Iemand's identiteit stelen is dus een koud kunstje. Je hebt een achternaam, huisadres en telefoonnummer nodig en dan is het een kwestie van een e-mailadres verzinnen. Blijkbaar is de controle bij webwinkels niet waterdicht.

Mijn tips? Goed opletten als je een pakketje krijgt. Heb je wel iets besteld bij de afzender? En krijg je een bericht over iets wat je niet hebt besteld of een incasso, bel dan altijd met het betreffende bedrijf en vraag hoe de bestelling precies is geplaatst. Kloppen de namen en het emailadres niet, dan weet je wat er aan de hand is.’

minder geven voor hun vaardigheid maar liefst 62% bang om slachtoffer te worden van internetcriminaliteit, terwijl dit bij senioren die zichzelf een 7 of hoger geven drie keer zo laag is (20%). Gelukkig vinden we onszelf met een gemiddeld rapportcijfer 7 best handig en vaardig online. Maar liefst acht op de tien internetgebruikers voelen zich zeker van zichzelf wanneer ze online gaan.

Dat geldt vooral voor senioren die al langer internet gebruiken en de meeste uren maken. Ook ons gevoel van kwetsbaarheid op internet hangt daarmee nauw samen. Bijna de helft van de senioren voelt zich soms wel, soms niet kwetsbaar en 7% altijd. Ton (76): 'Ik ben niet zo handig met internet en ben bang dat kwaadwillende per-

32%
gebruikt persoonlijke
gegevens in het
wachtwoord

sonen overal bij kunnen. Als ik ingelogd ben bij de bank houd ik dat daarom altijd kort.'

MAATREGELEN NEMEN

Senioren nemen zeker maatregelen om veilig te internetten. Om te beginnen, hebben bijna acht op de tien senioren hun (mobiele) apparaat beveiligd met een wachtwoord of toegangscode. Ruim acht op de tien senioren gebruiken een virusscanner en zes op de tien maken gebruik van een firewall. Zeven op de tien maken back-ups van hun bestanden (het meest met behulp van een externe schijf, gevolgd door een USB-stick, of de cloud) en drie op de tien printen belangrijke stukken uit op papier als back-up. Verder verwijdert driekwart weleens cookies en de zoekgeschiedenis van hun internetbrowser.

Van de senioren die actief zijn op sociale media, weten zeven op de tien dat je de privacy-instellingen kunt aanpassen en 71% van hen heeft dit ook daadwerkelijk gedaan. Ook gaan zij - in tegenstelling tot de meeste

3 op de 10 gebruiken openbare wifi-verbinding

jongeren die werkelijk alles op social media plaatsen - redelijk zorgvuldig om met het delen van hun persoonlijke gegevens. Ze posten weinig herleidbare informatie. En wanneer ze dat toch doen, is het voor een beperkt publiek, met een groep van vrienden of familie. Cees (88): 'Wat ik de bakker vertel, dat staat ook op mijn Facebookpagina, verder niets.'

CAMERA AFPLAKKEN

Wat doen we juist niet goed? Maar liefst drie op de tien senioren gebruiken hun mobiel, laptop of tablet via een openbare wifi-verbinding (in de trein, restaurant, bibliotheek) om bankzaken te regelen, terwijl dit toch echt door experts wordt afgeraden. Openbare wifinetwerken zijn in grote mate onveilig en (bank)



gegevens kunnen redelijk eenvoudig worden afgetapt. Slechts twee op de tien plakken altijd hun camera van hun (mobiele) apparaat af wanneer deze niet wordt gebruikt. De meesten zeggen ook niet te weten dat dit door het Nederlandse Openbaar Ministerie, en ook door de FBI en Europol, wordt aangeraden.

Tot slot. Wat doen we vandaag de dag allemaal op het internet? Veel! Negen op de tien ouderen zijn dagelijks tussen de twee en drie uur per dag online. Op de computer thuis (32%) op de tablet (30%) en op de laptop (24%). Het meest om te e-mailen, gevolgd door internetbankieren en gebruik van overheidsdiensten zoals de Belastingdienst en gemeentes. Ook genoemd: een route uitstippelen met Google Maps, bekijken en versturen van foto's en plannen van reizen via het openbaar vervoer. En zeven op de tien senioren gebruiken internet om te netwerken via WhatsApp, Facebook en YouTube.

Meer info:
www.veiliginternetten.nl

Op www.fraudehulpdesk.nl vindt u meer informatie over nepmails die nu rondwaren

Over het onderzoek

Dit onderzoek is in opdracht van KBO-PCOB uitgevoerd door bureau TeraKnowledge® in de maand maart. Hieraan hebben 1.050 senioren deelgenomen.

minister Grapperhaus



Eerst checken, dan klikken

Cybercrime is een actueel onderwerp, aangezien de kans groot is dat u, net als ik, over een iPad, computer of een smartphone beschikt. We versturen e-mails, zijn online voor zakelijk contact of gewoon om contact te hebben met kinderen en kleinkinderen. We kunnen overal en altijd via het internet een film kijken of een bedrag overmaken. Voor veel dingen is internet een uitkomst. Maar - u voelt hem al aankomen - er zijn ook nadelen. Criminelen maken zich ook meester van het internet. Net zoals in het dagelijks leven is het niet nodig om bang te zijn, maar we moeten wel alert zijn dat digitale boeven ons pad kunnen kruisen. Goed opletten en de juiste maatregelen nemen geven vaak voldoende bescherming. Het is daarom heel goed dat KBO-PCOB dit artikel publiceert en u deze maatregelen aanreikt. Zodoende kunt u zich veiliger op het internet bewegen. Om van onze kant ook een steentje bij te dragen, komt de Rijksoverheid met een campagne tegen cybercriminaliteit. Een welgemeend advies in de campagne is: eerst checken, dan klikken. Dat betekent niet dat u nergens meer op mag klikken, maar op het internet is het net zoals in het verkeer: bij twijfel, niet oversteken! En ook: als iets te mooi lijkt om waar te zijn, dan is dat ook waarschijnlijk zo! In dit artikel vindt u nog veel meer praktische handvatten die u in staat stellen veiliger online te zijn. Net als ik vindt u vast dat het internet ons veel te bieden heeft. Daar moeten we gebruik van maken en van genieten. Daar hoort ook bij dat we mensen die hier misbruik van proberen te maken geen kans geven. Met andere woorden: let goed op, gebruik uw gezond verstand en neem de juiste maatregelen. Dan bent u veilig op het internet.

Ferd Grapperhaus *Minister van Justitie en Veiligheid*

BERTHA* (85)

‘Ik kreeg de schrik van mijn leven’

‘Wat gek, dacht ik, toen er een miltje binnenkwam afkomstig van mijn eigen mailadres. Nietsvermoedend opende ik het bericht en kreeg de schrik van mijn leven. Er stond dat ze konden meelesen in mijn mails. Bovendien wisten ze precies te vertellen welk onderwerp ik had opgezocht op internet en dreigden ze dit openbaar te maken. Door drieduizend euro over te maken, zou ik er vanaf zijn.

De medewerker van de computerhelpdesk die ik belde, zei: absoluut niet betalen, dit is allemaal flauwekul. En: maak je niet druk, veel senioren krijgen zulke mails. Dat stelde me wel wat gerust. Tot er na een paar soortgelijke mails opeens eentje tussen zat met een beschrijving van de kamer waar mijn laptop staat. Die beschrijving klopte precies. Daar schrok ik weer enorm van – ik had immers al een pleister op het oogje van de camera geplakt. Ik heb er meteen een tweede overheen gedaan. De laptop houd ik sindsdien dichtgeklapt als ik hem niet gebruik. Ik ben bang, voel me niet veilig in mijn eigen huis. Zo naar, het idee dat ze me door gaten en kieren bespieden.

Die mails krijg ik nog steeds. Ze zijn afkomstig van verschillende afzenders. Soms zijn ze in het Nederlands geschreven, een andere keer in het Duits. Als ik het niet vertrouw, klik ik de mails meteen weg en zet ik ze in de spambox, die ik regelmatig leegmaak. Nu maar hopen dat ze het binnenkort opgeven.’

*Volledige naam bij de redactie bekend



90% van de senioren is dagelijks 2 tot 3 uur online

10% klikt weleens op een onbetrouwbare link

59% gebruikt een firewall

TIPS

Voorkom internetfraude

Algemeen:

- Eerst checken, dan klikken. Vertrouwt u het niet? Wees dan voorzichtig.
- Scan regelmatig de computer op virussen en adware of spyware
- Update regelmatig desoftware van uw apparaat. .
- Gebruik sterke wachtwoorden en verander deze regelmatig
- Bent u slachtoffer van fraude, doe dan altijd aangifte bij de politie.
- Doe nooit bankzaken via openbare wifinets (trein, restaurant). Ze zijn onveilig en uw gegevens kunnen worden afgetapt

Via e-mail:

- Let goed op van wie u een e-mail ontvangt. Klik nooit op een link in een e-mail.
- Open geen bijlagen, tenzij u zeker weet dat de e-mail van een bekende komt.
- Krijgt u een e-mail over een rekening die u moet betalen of een pasje dat wordt geblokkeerd? Bel dan eerst met het bedrijf waar de mail vandaan komt. Zoek zelf het telefoonnummer op en gebruik nooit het telefoonnummer uit de mail! Oplichters hebben ook handlangers die de telefoon aannemen.
- Verstrek nooit codes of identificatiemiddelen per e-mail.

Op sociale media:

- Zet uw socialemedia-profiel op ‘privé’
- Geef nooit uw accountgegevens aan anderen
- Klik nooit op verdachte sites, ook niet van vrienden

Aan- en verkopen:

- Controleer het rekeningnummer, de URL, telefoonnummer of e-mailadres
- Kijk hoe lang een verkoper al actief is bij een online handelssite. Stuur de (ver)koper nooit een kopie van uw legitimatiebewijs!
- Controleer de facturen die binnenkomen. Kloppen de gegevens van uw leverancier?
- Banken vragen nooit om bankgegevens of wachtwoorden.

Info: www.veiliginternetten.nl



KIJK VOOR MEER TIPS ONZE FILMPJES!



Wat is het gevaar van internetbankieren op een open wifi-netwerk, zoals in de trein, op uw vakantieadres of in een restaurant? Hoe verzin je een sterk wachtwoord? Wat is een phishingmail en wat doe je ermee? En hoe kun je veilig shoppen op internet? Over al deze onderwerpen heeft KBO-PCOB voor u een aantal filmpjes laten maken.

Kijk onze filmpjes

nu op www.kbo-pcob.nl/academie

Vraag een veiligheidsadviseur

Wilt u persoonlijk advies, vraag dan naar een veiligheidsadviseur van KBO-PCOB bij u in de buurt. Deze komt gratis bij u langs.

Mail naar info@kbo-pcob.nl of bel naar 030-3 400 600.

Of vraag aan uw afdeling of er een tabletcoach in uw buurt is.