

Iedereen kent ze wel: de phishingmails waarmee criminelen u willen verleiden uw bankgegevens af te staan. Die mails herken je vaak aan het taalgebruik.

FRANK JANSEN EN
DANIËL JANSSEN



“Je account kan niet ontvangen bericht langer”

Hoe probeert de e-mailcrimineel onze gegevens op te vissen?

Toen frauduleuze e-mails in opkomst kwamen, zo'n twintig jaar geleden, waren ze erg gemakkelijk te herkennen aan het kreupele taalgebruik: letterlijk woord voor woord vertaald met een woordenboek. En nog steeds belanden er op gezette tijden dergelijke mailtjes in de mailbox, zoals deze uit 2012 van een hardwerkende Chinese zakenman:

Goedemorgen

ik moet uw partnerschap:

Ik ben contact met u op deze manier als gevolg van de noodzaak en de urgentie van deze transactie. Ik ben een manager van een bank in China en een financieel adviseur van Staten voor particuliere investeerder in mijn Bank.

De transactie betrekking heeft op een grote storting totaal 17,3 miljoen dollar (17 miljoen, drie

honderd duizend dollars van de V.S.) van de klant van een dood zonder eventuele nabestaanden of zal van testement.

De schrijver houdt zich niet aan genreconventies voor aanhef en inleidende alinea's. Maar bovendien zijn de meeste zinnen ongrammaticaal en zitten er spel- en interpunctiefouten in de tekst. Uit een onderzoek van Google komt naar voren dat slechts 3% van de lezers hier nog in trapt, al is het maar omdat niemand zomaar 17 miljoen dollar krijgt. Wat te mooi is om waar te zijn, is meestal niet waar, redeneren ze. Deze vorm van oplichting is bekend komen te staan als '419 fraude', genoemd naar een artikel in het Nigeriaanse wetboek van strafrecht (veel van deze mailtjes kwamen uit Nigeria).

Dreigen en dwingen

De volgende generatie bedriegers gooit het inhoudelijk over een andere boeg. In plaats van lokken schakelen ze over op dreigen en dwingen. Toch verrad

het taalgebruik nog steeds de kwade bedoelingen. Bijvoorbeeld:

Geachte Account Eigenaar,

We willen alle Microsoft Exchange e-mail account gepland voor vandaag, als onderdeel van onze plicht om de veiligheid van uw mailbox te versterken upgraden. Klik op UPGRADE om uw account te upgraden naar Outlook Web Apps 2015. Als uw instellingen vandaag niet is bijgewerkt, zal je account inactief en kan niet verzenden of ontvangen bericht langer.

In deze mail gaat opnieuw van alles verkeerd. De spelling klopt niet ("Account Eigenaar") en de grammatica rammelt ("alle e-mail account", "instellingen is", "zal je account inactief" en ga zo maar door). Deze mail zou Google waarschijnlijk indelen in de categorie gemiddeld geloofwaardige phishingmail, die in 14% van de gevallen succesvol is. Dat lijkt weinig, totdat je beseft dat de Nederlander gemiddeld zestien mailtjes op een dag ontvangt, waarvan er elf commercieel zijn (spam dus) en dat een bedrieglijke inhoud op twee na het meeste voorkomt, na medische en pornografische onderwerpen. De slechte vissers die dit soort mails verzenden, maken dus grote aantallen slachtoffers. Ze verleiden de geadresseerde naar een schijnbaar ordentelijke website te gaan en daar zijn persoonlijke gegevens (wachtwoorden, telefoonnummers, adressen) achter te laten. Met behulp daarvan wordt vervolgens de bankrekening van het slachtoffer leeggetrokken.

Geraffineerder

Maar ook internetcriminelen ontwikkelen zich. Zo zijn hun nepmails steeds geraffineerder aan het worden. Dat geldt voor de lay-out en de logo's, maar ook voor het taalgebruik. Het goede nieuws is dat sommige taalverschijnselen zó subtiel zijn dat ze nog steeds lijken te ontsnappen aan de criminele aandacht: nog altijd bevatten de nepmails veel verschrijvingen, bijvoorbeeld "gerycled", "recyclene", "we verzoeken u gebruikt te maken", "de gedante betalingen" en "Ikea vier zijn verjaardag." Raar eigenlijk, want een tekstverwerker als Word signaleert veel van deze foutjes onmiddellijk. Maar moge-

Nog altijd bevatten nepmails veel verschrijvingen, zoals "de gedante betalingen" en "Ikea vier zijn verjaardag."

lijk valt dat niet zo op als je in de Russische versie van dat programma werkt.

De spelling is inmiddels sterk verbeterd, maar nog steeds niet vlekkeloos. Zo troffen we aan: "meerderen malen", "vind u", "Er veranderd" en "Dat betekend". Toegegeven, zulke foutjes vind je in elke tekst weleens, maar je verwacht ze niet in de berichten van banken en advocaten. De schrijvers hebben moeite met het woordgeslacht, wat doet ver-

moeden dat hun kennis van onze taal oppervlakkig is: "De nieuwe contactloosysteem", "de invoersysteem", "de X logo" en "de aantal geskimde passen".

Ook moeilijk: het betrekkelijk voornaamwoord. In veel talen kan dat weggelaten worden, maar in het Nederlands moet er in de volgende zin echt een woordje als *die* bij: "Uw mailbox heeft de opslaglimiet wordt bepaald door de beheerder overschreden."

Revalideren

Een aardig subgenre vormen de taalfouten waardoor je opeens op een andere manier naar je eigen taal kijkt. Een zware jongen eist dat de lezer zijn betaalkaart nog een keer valideert en noemt dat "revalideren". Een nepambtenaar van de belastingen probeert het voor de klant toch wat leuker te maken en schrijft:

Thans verzoeken wij u vriendelijk om dringend het openstaande bedrag te betalen.

In het Nederlands kun je weliswaar goed beleefde bevelzinnen maken zonder werkwoord erin, denk aan "uw paspoort alstublieft". Maar zonder een werkwoord als *les* klinkt deze zin toch wel erg bot: "Direct aanvragen? Hier de instructies voor configuratie."

En dan is er nog de keuze voor het goede voorzetsel – ook altijd moeilijk in een vreemde taal:

- De camera registreert uw handelingen op een pinautomaat.
- U kunt nu met de nieuwe card geld opnemen zonder deze in te steken in een geldautomaat.
- De technologie die uitgerust is in uw oude kaart.

Waarschijnlijk werd er met de laatste zin iets bedoeld als: 'waarmee uw oude kaart uitgerust is', maar zulke ingewikkelde zinsconstructies levert Google Translate je niet zomaar.

Wat het meest voorkomt, is dat het bericht net niet de juiste toon treft, bijvoorbeeld omdat de briefconventies of het betalingsverkeersjargon verkeerd gebruikt worden:

- Onder alle reserves verblijf ik onder hoogachting, de heer Mr. X.
- Als u het openstaande bedrag voorheen al betaald heeft kunt u deze email als niet verzonden beschouwen.
- (...) dat u een openstaand bedrag heeft staan wegens het overtreden van een verkeersvoorschrift.
- (...) is gebleken dat u door rood bent gereden.
- Hiervoor hanteren wij een minnelijke schikking van € 147,61.
- Wij troffen een betalingsachterstand van uw belastingaangifte aan.

Het register lijkt op het eerste gezicht goed gekozen, maar de schrijver beheerst het formeel-juridische jargon slechts ten dele, en daarmee verraadt hij zich. Andere voorbeelden van niet-geslaagde formele taal zijn: "in ten hoogste twee dagen" en "wij willen u mededelen". Dat laatste klinkt veel te



onderdanig. Een instantie als een bank zou schrijven: ‘wij delen u mee’.

Gleuf

Soms is de toon juist te informeel voor het genre. Een e-mailcrimineel belooft op de volgende manier een betaalpas terug te sturen: “U ontvangt de pas binnen twee dagen, niet langer.”

Alles wat er mis kan gaan bij dit soort frauduleuze mail, zie je samenkomen in het volgende bericht – nota bene met als thema ‘bedrog in het elektronisch betalingsverkeer’:

Skimmers hebben vele slachtoffers gemaakt en in de afgelopen jaren zijn er meer dan 2 miljoen betaalpassen geskimd. De banken hebben in 3 jaar tijd een nieuw systeem bedacht en hebben inmiddels de automaten zo goed mogelijk beveiligd tegen de praktijken van de skimmers. In het verleden konden de criminelen heel eenvoudig een frame plaatsen over de gleuf. In veel Europese landen hebben ze al afscheid genomen van de ouderwetse invoersysteem. In Nederland zijn ze nog steeds in gebruik.

De openingszin maakt een onbeholpen indruk door die verbinding met het woordje *en*. “Bedacht” in de tweede zin is te informeel; daar zou je *ontwikkeld*

Trouwe leden

Wie lid wordt van een vereniging of abonnee van een tijdschrift krijgt vaak een welkomstcadeau. Maar zouden ook trouwe leden niet af en toe zo moeten worden beloofd? Ja, vinden wij.

Daarom verloot Onze Taal elke maand tien taalboeken onder de vaste leden. Iedereen die meerdere jaren lid is van Onze Taal, loot mee. Deze maand vielen in de prijzen: B. Altorffer, J.F.A.M. ten Berg, F. Daandels, W. Fermont, T. van der Hammen, H.J.C. Kandelaars, J.H.M. Ranzijn, B.J. Roorda, F. Stumpel en D.A. v.d. Toorn.

Hoe herkent u phishingmails?

Hier is de top-vijf van verdachte kenmerken:

1. Wijkt het adres van de afzender, het stuk na het apenstaartje, af van dat van onmiskenbaar authentieke e-mails van hetzelfde bedrijf?
2. Wijkt het adres van de website waar de e-mail u heen loodst, af van dat van de officiële website?
3. Moet u van de afzender uw gegevens (adressen, telefoonnummers, wachtwoorden) opgeven?
4. Is er geen persoonlijke aanhef of klopt uw naam niet?
5. En ten slotte natuurlijk: staan er spel-, taal- en stijlfouten in de mail?

Is uw antwoord op één of meer van deze vragen ‘ja’, laat de mail dan onbeantwoord.

verwachten. En de rest van de alinea doet chaotisch aan. Toch heeft deze frauduleuze mail voor de nodige problemen gezorgd. De inhoud sloot namelijk perfect aan bij de actualiteit. De banken waren inderdaad pasjes met een strip aan het vervangen door die met een chip, en de lezers wisten dat. Volgens het al genoemde Google-onderzoek is de kans dat lezers bij dergelijke bijna volmaakte e-mails erin trappen maar liefst 45%.

Slotje

Het taalgebruik kan u op het spoor zetten van bedrog, maar gelukkig kunt u ook gebruikmaken van andere aanwijzingen. De website van een bank of betalingsinstelling heeft een elektronisch beveiligd adres, wat je kunt zien aan het groene adres, met een slotje. Kijk ook goed naar het e-mailadres van de afzender, en dan vooral naar het deel na het apenstaartje. Zo is het onwaarschijnlijk dat de NS bereikbaar wil zijn onder @qmx1.chineseselfies.com, of de nationale grootgrutter onder @mx2.jocelyne.net. Net zo onwaarschijnlijk is het dat u in contact kunt treden met de distributeur van zogeheten eroboxen via het adres @beklimmingsprogramma.eu.

Een ander teken van onbetrouwbaarheid zien we als de tekst van de e-mail halverwege overgaat in een heel andere taal of afwijkend schrift, bijvoorbeeld: “-/*//++--_+@.miri?aque +-/.*+--+ +...+cookbook+.*//+++++Wegner++++++ +*+++++ {}=} /{{=}/}={}/~/={~{/} =~}=/calendario}}~}{/}{~~/{/}==}} {//==~==/==: igualado**++ -/*.”, enzovoort. Of als de afzender een e-mailadres gebruikt waar u al lang vanaf bent. En dan zijn er nog de e-mails waarin u aangesproken wordt met “Beste Dml Jansen”, of als een boef, met een initiaal: “Beste F”

Phishingmails worden steeds beter. Toch is het nog steeds goed mogelijk om zelf uit te vissen of je met een phishingmail te maken hebt. Beschouw de mail in zijn geheel. Past alles, inhoud, afzender, tekst, bij elkaar? Wie hierop let, kritisch leest en gebruikmaakt van zijn taalgevoel, kan weinig gebeuren. <