

U heeft mail

NRC Handelsblad 26-10-2012

Deze week stuurde Mariam Abacha me weer een mailtje. Haar openingszin: *I'm write this with tears in the eyes*. Het gaat slecht met de familie Abacha. Voor de zomer schreef ze al dat haar jongste zoon aan kanker lijdt en dure medicijnen nodig heeft. Arm kind. Nu meldt ze dat haar man is overleden. De oude generaal Sani Abacha is eind september verscheiden, na een leven in trouwe dienst van zijn land (Nigeria). En er is nog een probleem: geld. In onbeholpen Engels legt Mariam uit dat zo'n 24 miljoen dollar van de generaal klem zit bij een Nigeriaanse handelsbank. Maar als ik een voorschot van 373 euro stort, komt het geld vrij. Als tegenprestatie krijg ik 20% van het fortuin.

Mariams mails heten in jargon Nigeriaanse oplichting. Het is een populair genre onder internetfraudeurs. De meesten zijn actief buiten Nigeria, maar hun bedelverhalen zijn wel vaak in dat land gesitueerd. Dat heeft te maken met de associaties die Nigeria oproept: slechte ziekenhuizen, politieke turbulentie, mistige banktegoeden en veel ex-generaals.

Sommige lezers happen toe. Zoals die bejaarde psychiater uit Californië. Toen hij zijn voorschot eenmaal had gestort, kreeg hij - net als alle andere slachtoffers - te horen dat er nog wat bijkomende kosten waren: een rekening voor de vertaling van het contract, een beloning voor de notaris en zo meer. De psychiater dreigde het complete familiekapitaal te verspelen. Zijn zoon liet hem onder curatele stellen. Volgens de zoon bewees de affaire

dat zijn vader aan het verkindsen was. Maar is dat het hele verhaal?

Voor het antwoord moet je bij Anthony Pratkanis zijn, hoogleraar psychologie aan de universiteit van Santa Cruz (Californië). Pratkanis is dé expert als het gaat om misleiding en fraude. In zijn boek *Science of Social Influence* (2007) stelde hij een catalogus samen van effectief gebleken oplichtingstrucs. Het zijn er een dikke honderd. De catalogus van Pratkanis geldt als het periodieke systeem van de besodemieterij. Er zijn Amerikaanse staten die reclamecampagnes hard afstraffen zodra ze zich bedienen van trucs uit de lijst van Pratkanis.

Voor onderzoekers als Pratkanis zijn Nigeriaanse mails een microcultuur waarin zij het ambacht van de misleiding goed kunnen bestuderen. Sommige trucs zijn doorzichtig, zoals het emotionele appèl dat op de lezer wordt gedaan. Andere foefjes zijn geraffineerd. De pique-techniek is een voorbeeld. Als je iemand over de streep probeert te trekken, kun je je pogingen het best vergezeld laten gaan van iets onverwachts. Dus je vraagt om 373 en niet 370 euro. Bekend is dat zo'n onverwacht element de *bullshit*-detector in ons brein kortstondig plat legt.

De truckendoos van Pratkanis gaat pas helemaal open als het slachtoffer besluit om contact te zoeken met Mariam of haar collega's. Dan volgen indringende telefoongesprekken. Pratkanis luisterde naar honderden van zulke gesprekken, die door de FBI waren afgetapt. Ze bleken de eredivisie van de verleidingstactieken. Een beproefde methode is fantoom-fixatie. De fraudeur wijst daarbij voortdurend

op de ettelijke miljoenen (het fantoom) die in het verschiet liggen en welke fijne dingen je daarmee kunt doen. Een andere truc is *the door-in-the-face*: 'U vindt 373 euro te veel? Maar met 250 euro ben ik ook al reuze geholpen.'

Moet de domheid je uit de ogen gutsen voordat je er in trapt? Pratkanis vergeleek slachtoffers van oplichting met een willekeurig gekozen steekproef uit de bevolking. Hij gaf de twee groepen allerlei tests. Er waren bar weinig verschillen. Pratkanis: de omstandigheden en niet de personeigenschappen maken dat iemand slachtoffer wordt. Vergelijk het met een piratenschip in het pretpark. De mensen die erin zitten gaan gillen en maken gekke bewegingen. Je zou ze voor zot verslijten als je geen weet hebt van de kantelende bewegingen van het schip. Zo is het ook met slachtoffers van fraude. Pas als je van een afstand naar hen kijkt en je niets weet van de verleidingstactieken waaraan ze bloot stonden, maken ze een kwezelachtige indruk.

Anders dan Pratkanis denk ik dat domheid er wel toe doet. Althans bij Nigeriaanse oplichting. De gemiddelde Mariam verstuurt honderden mails per dag. Een onlangs verschenen analyse van *Microsoft* ("why do Nigerian scammers say they are from Nigeria?") laat zien dat de mails opzettelijk worden voorzien van onnozele spelfouten. Zo willen Mariam en haar collega's voorkomen dat kritische adressanten gaan reageren. Telefoongesprekken met die groep kosten immers tijd en leveren niets op. Met een knullige presentatie wordt doelbewust geselecteerd op de onnozelste 1%.

En de slimmerikken dan? Die kijken naar dat gezellige televisieprogramma van Harry Mens en zien daar een man in een strak pak *life settlements* met viaticale regeling aanprijzen. En ze denken: dit gaat ver boven mijn pet, maar Harry is een keurige vent en het zal wel een goed beleggingsproduct zijn. Er zijn trucs voor de dommen en er zijn trucs voor de slimmerikken. Wie er ook in trapt, het is altijd huilen.