Steam Archief van afgewezen ondersteuningsverzoeken en standaardantwoorden — Het dossier over de ‘Steam’

Bron: https://phishdestroy.io/steam_dossier/nl/support_canned_refusals
CC0 1.0 Universal · 2026-09-30

WAT IN DIT HOOFDSTUK WORDT AANGETOOND
Deze repository bevat 137 bewaarde originele schermafbeeldingen en 1,505 gecontroleerde klachten van slachtoffers waarin de geautomatiseerde afhandeling van supporttickets door Valve gedetailleerd wordt beschreven. Hieruit blijkt dat wanneer accounts worden gehackt via OpenID-omleiding of ongeautoriseerde API sleutelgeneratie, Steam Support systematisch gebruikmaakt van gestandaardiseerde standaardafwijzingen zonder technisch onderzoek. Door het herstel van items of het vrijgeven van audittrails categorisch te weigeren, schuift het platform de volledige aansprakelijkheid voor structurele authenticatiefouten af op de houders van gehackte accounts.

Alle schermafbeeldingen zijn opnames van derden. Het auteursrecht en de inhoud blijven bij de respectieve auteurs en platforms (Reddit-gebruikers, auteurs van de Steam-community, Trustpilot-recensenten, X en YouTube-gebruikers). Ze worden uitsluitend weergegeven ter identificatie en voor verslaggeving in het algemeen belang; er wordt geen aanspraak gemaakt op eigendom. Elke afbeelding bevat een link naar de oorspronkelijke bron.

Figures reported on the source page

Measure	Reported value	Scope
Gedocumenteerde gegevens	1505	Geverifieerde beroepen van slachtoffers en discussiethreads over bekeuringen
Gearchiveerde schermafbeeldingen	137	Lokaal opgeslagen ticketafbeeldingen met hoge resolutie
Herstelpercentage	0.0%	Herzieningen toegekend in de zaak „API” betreffende het kapen van handelstransacties
Sjablonen dupliceren	100%	Hergebruik van letterlijke transcripties door verschillende medewerkers (Ilya, Roger, Maverick)

Forensisch bewijs: de drie pijlers van de weigering van medewerking

PILAR 01 · TOELATING Bijlage R-014

De bekentenis van Roger: API MitM bevestigd

In ticketreactie nr.1cp582i geeft „Roger”, een medewerker van de Steam-helpdesk, schriftelijk toe dat aanvallers legitieme transacties via API binnen milliseconden annuleren en vervangen door gekloonde bots, maar hij weigert de items te herstellen en adviseert het slachtoffer om een „lokale pc-technicus” in te schakelen.

Bekijk de schriftelijke toelating ↗
PILAR 02 · ESCALATIE Bijlage R-012

7-Daghandel: afwachten

Een slachtoffer verstrekte de SteamID64 van de accounts van de hacker tijdens de blokkeringsperiode voor daghandel op 7-. De ondersteuningsmedewerkers „Artem“ en „Ilya“ weigerden de gestolen items te blokkeren, onder verwijzing naar de schaarste aan virtuele items, en sloten het ticket af met een automatisch gegenereerd standaardantwoord.

Transcript met meerdere medewerkers bekijken ↗
PIJLER 03 · BELEID Bijlage R-002

Marktschariteit versus eigendomsrechten

In het officiële teruggaafbeleid van Valve staat expliciet vermeld dat items niet worden teruggegeven, omdat het teruggeven ervan „de schaarste zou verminderen en de economie zou opblazen, waardoor de waarde van items op de Community Market zou dalen”.

Screenshot van het beleid bekijken ↗
Historische ontstaansgeschiedenis · 22 maart 2018 naar 2026
Bijlage H -003 · 8-Jaar zonder beveiligingsupdates: kwetsbaarheden

De vroegst gedocumenteerde vervanging van handelsproducten (22 maart 2018)

Precies een week voordat Valve zijn controversiële ‘7-’-afkoelingsperiode voor daghandel in Counter-Strike-items instelde, ontdekte de handelsgemeenschap de eerste concrete voorbeelden van de **Steam WebAPI-exploit via omleiding van verkeer**. Aanvallers hebben websessies gekaapt om een ongeautoriseerde API-sleutel te genereren op `steamcommunity.com/dev/apikey` zonder dat de mobiele 2FA dit bevestigt, waardoor bots transacties in realtime kunnen annuleren en omwisselen.

Waarschuwing in de voorjaars2018: *"De oplichters kunnen dit ruilaanbod automatisch detecteren en zullen het op jouw account afwijzen, omdat ze jouw Steam API-sleutel hebben. De oplichtingsbot stuurt je nu een ruilaanbod voor dezelfde skins... en je merkt het verschil niet eens!"*
Historisch bewijspad
22 2018: maart Eerste gedocumenteerde API-swap
2019: Ondersteuning zorgt voor standaardisering van de afweer tegen "malware"
2020: Het script "Verzoek om hulp afsluiten" is beveiligd
2022–2026: Automatisering van phishing via BitB en QR-codes
Open de Reddit-thread '2018' (origineel) ↗

Primary sources

137 gallery cards refer to 78 distinct primary URLs. Images and repeated exhibit captions are omitted from this reading edition.

Full visual archive and original captures