

## ENKELTRICK

### Informationen für Mitarbeiter von Banken und Geldinstituten

#### Enkeltrick – Was ist das?

Der Enkeltrick ist eine Betrugsform, die sich gezielt gegen ältere Mitmenschen richtet. Dabei geben sich die Betrüger am Telefon als Enkel/in, Neffen/Nichten oder sogar Kinder der Senioren aus. Sie täuschen eine Notlage vor und bitten ihre Opfer um hohe Geldbeträge. In der Annahme ihren Angehörigen zu helfen, machen sich die Senioren auf den Weg zu ihrer Bank, um das geforderte Geld abzuheben. Danach übergeben sie es einem Boten, der vom vermeintlichen Verwandten geschickt wird, und verlieren unwiederbringlich nicht selten ihre über Jahre angesammelten Ersparnisse.

Besonders betroffen sind allein lebende, ältere Mitmenschen – sie können sich meist nicht mit jemandem aus ihrem näheren Lebenskreis beraten. Hinzu kommen noch weitere Faktoren wie Seh- oder Hörschwäche: So halten sie schnell die fremde Stimme am Telefon für die eines Verwandten. Auch Vereinsamung, Zerstreutheit und Demenz machen Senioren zu leichten Opfern für diese Form des Betrugs. Außerdem sind ältere Menschen häufig zu Hause anzutreffen – und somit auch telefonisch meistens erreichbar.

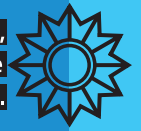
#### Wie gehen die Täter vor?

Die Täter reisen für ihre Machenschaften häufig umher. Sie sind findig, flexibel und agieren mindestens zu zweit. Während ein Täter am Telefon die Geldübergabe ausmacht, holt ein anderer (Bote) das Geld ab. Die Vorgehensweise ist immer ähnlich.

- Am Telefon täuschen die Täter eine Notlage vor und bitten um Hilfe für einen günstigen Auto- oder Wohnungskauf, die Begleichung von Schulden oder für die Bezahlung eines Unfallschadens. Immer bestehen die Täter auf eine kurzfristige und schnelle Bargeldübergabe meist in der Wohnung des älteren Menschen.
  - Geschickt informieren sich die Täter über die finanziellen Verhältnisse ihrer Opfer: Sie fragen nach Bargeld und Schmuck im Haus oder nach dem Vermögen auf der Bank.
  - Hat die Seniorin/der Senior in der Wohnung die geforderte Summe nicht parat, wird sie/er gebeten, unverzüglich zur Bank zu gehen und dort den Betrag abzuheben. Nicht selten ruft der Täter sogar ein Taxi für den Rentner oder die Rentnerin, der/die den Weg nicht mehr zu Fuß bewältigen kann.
  - Teilweise werden die Angerufenen zu absoluter Verschwiegenheit ermahnt und psychisch immens unter Druck gesetzt. Sie werden mit dem Abbruch jeglicher sozialer Beziehungen oder den schlimmen Folgen für den „Enkel“ eingeschüchtert.
  - Meistens werden die Opfer auf dem Weg zum Bankinstitut und bei der Abhebung des Geldes von Mittätern beobachtet. Die Betrüger vergewissern sich, dass die Senioren das Geld tatsächlich abheben und sich nicht zu lange mit Bankmitarbeitern unterhalten.
  - Kaum ist das Opfer mit dem Geld zu Hause angekommen, geht der nächste Anruf ein: Der vermeintliche Enkel gibt vor, das Geld nicht selbst abholen zu können und kündigt einen Abholer/Boten an. Dieser steht in engem Kontakt zu demjenigen, der das Opfer auf dem Weg zur Bank beobachtet hat. Zusammen ergreifen sie nach der Geldübergabe die Flucht.
  - Die Übergabe findet meist an der Haustür statt – nicht selten erkundigt sich der Anrufer später danach, ob diese zu Stande gekommen ist.
- Die Betrüger durchsuchen Telefonbücher gezielt nach altmodischen Vornamen (Klara, Hedwig, Josef, Alfred usw.) und täuschen im anschließenden Telefonat mit dieser Person eine verwandtschaftliche Beziehung vor.
  - Dem angerufenen Senior wird vermittelt, den Anrufer gut zu kennen: Die Betrüger verwenden die „Du-Form“ und nennen den eigenen Namen nicht. Mit den Worten „Rate mal, wer dran ist?“ beginnen sie das Telefonat. Nennt das Opfer daraufhin einen Namen aus seinem Verwandten- oder Bekanntenkreis geben sich die Täter als die genannte Person aus.

#### Woran erkenne ich als Bankmitarbeiter/in ein mögliches Betrugsopfer?

Wenn eine Kundin oder ein Kunde mit einer ungewöhnlich hohen Geldabhebung erscheint, die teilweise oder fast das gesamte Vermögen umfasst, sollten Sie hellhörig werden.



Folgende Fragen sollten Sie sich stellen:

- Sind solche Abhebungen für den Kunden außergewöhnlich?
- Will der Kunde rasch einen Kredit?
- Braucht der Kunde das Geld sofort?
- Hat der Kunde einen altmodischen Vornamen?
- Ist der Verwendungszweck unklar oder gar widersprüchlich?
- Erhalten Sie Hinweise, dass der Kunde nichts über den Zweck der Abhebung sagen darf?
- Wird der Kunde von einer deutlich jüngeren Person begleitet, die auch die Auszahlung beobachtet?

Als Bankmitarbeiter genießen Sie gerade bei älteren Menschen besonderes Vertrauen. Sollten Sie also einige dieser Fragen mit „Ja“ beantworten, können Sie mit dem richtigen Verhalten Ihre Mitmenschen vor dieser Betrugsform schützen.

## Handlungsempfehlungen für Bankmitarbeiter

**Sprechen Sie mit dem Kunden:** Versuchen Sie zu Ihrem Kunden während der Bearbeitung seines Anliegens persönlichen Kontakt herzustellen. Informieren Sie sich über den Verwendungszweck des Geldes.

**Fragen Sie nach dem „Enkeltrick“:** Erkundigen Sie sich, ob dem Senior die Betrugsform „Enkeltrick“ bekannt ist.

**Gehen Sie auf Nummer sicher:** Lösen Sie die Raumüberwachung aus, wenn sich Begleitpersonen im Schalterbereich befinden. Rufen Sie notfalls die Polizei unter der Notrufnummer 110.

**Vermitteln Sie Sicherheit:** Bitten Sie Ihren Kunden für das Gespräch und die Auszahlung in einen separaten Nebenraum. Empfehlen Sie eine sichere Zahlungsform wie eine Blitzüberweisung. Machen Sie deutlich, dass Barzahlungen ein Hinweis auf einen Betrug sein können. Bieten Sie einen Anruf bei Bezugspersonen (Nachbarn, Freunden) oder Verwandten an und stellen Sie den Anruf selbst in den Geschäftsräumen her. Wichtig: Nie unter der vom vermeintlichen Enkel angegebenen Nummer anrufen, sondern eine dem Opfer vorher bekannte Telefonnummer der jeweiligen Person wählen. Auch ein Anruf bei der nächsten Polizeidienststelle ist eine Unterstützung.

**Informieren Sie über den „Enkeltrick“:** Klären Sie Ihren Kunden über diese Betrugsform auf. Überzeugen Sie sich, dass die Informationen verstanden wurden.

## Wie können sich Bankkunden vor Betrügern schützen?

Geben Sie Senioren Tipps, wie sie sich im Alltag gegen die Tricks der Betrüger schützen können. Weisen Sie darauf hin, dass keine größeren Geldbeträge und Wertsachen zu Hause aufbewahrt werden sollten, sondern auf der Bank oder im Bankschließfach. Denn die Täter wenden außer dem

Enkeltrick noch weitere Methoden an, um ältere Menschen zu betrügen. So bitten sie in einigen Fällen an der Haustür um Papier und Stift, um einem anderen Hausbewohner scheinbar eine Nachricht hinterlassen zu wollen. Die Suche des älteren Menschen nutzen sie, um schnell in die Wohnung zu kommen und Wertsachen zu stehlen. Oft geben sich die Betrüger auch als Amtspersonen (Polizeibeamte, Behördenleiter) oder als Handwerker aus und verlangen Geld, beispielsweise für Reparaturen im Haus.

Geben Sie Ihren Bankkunden daher einige wichtige Tipps der Polizei auf den Weg, damit sie sich vor den Machenschaften der Betrüger schützen können.

## Die Polizei rät:

- Seien Sie misstrauisch, wenn sich Personen am Telefon als Verwandte oder Bekannte ausgeben, die Sie als solche nicht erkennen. Erfragen Sie beim Anrufer Dinge, die nur der richtige Verwandte/Bekannte wissen kann.
- Geben Sie keine Details zu Ihren familiären und finanziellen Verhältnissen preis.
- Lassen Sie sich von einem Anrufer nicht drängen und unter Druck setzen. Vereinbaren Sie frühestens für den kommenden Tag einen Gesprächstermin und überprüfen Sie die Angaben.
- Halten Sie nach einem Anruf mit finanziellen Forderungen bei Familienangehörigen Rücksprache.
- Lassen Sie sich vom Anrufer die Telefonnummer geben und überprüfen Sie diese mit bereits bekannten Nummern. Rufen Sie die jeweilige Person unter der lange genannten Nummer an und lassen Sie sich den Sachverhalt bestätigen.
- Übergeben Sie niemals Geld an unbekannte Personen.
- Informieren Sie sofort die Polizei, wenn Ihnen eine Kontaktaufnahme verdächtig vorkommt: Notrufnummer 110.
- Erstellen Sie Anzeige bei der Polizei.

## Weitere Informationen für Bankkunden

Die Broschüre der Polizei „Der goldene Herbst“ mit Sicherheitstipps für Seniorinnen und Senioren ist bei der nächsten (Kriminal-)Polizeilichen Beratungsstelle kostenlos erhältlich.

Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend hat die Broschüre „Rate mal, wer dran ist? – So schützen Sie sich vor Betrügern und Trickdieben“ herausgegeben.

Weitere Informationen gibt es unter [www.polizei-beratung.de](http://www.polizei-beratung.de)