

## Bandenkriminalität im Callcenter

# Vorsicht, Trickbetrüger!



Sie geben sich als Enkel oder Polizisten aus, dabei handelt es sich um organisierte Kriminelle. Die Opfer verlieren durch sie Tausende von Euro – manchmal ihre ganzen Ersparnisse. Doch warum sind diese Maschen so erfolgreich?

Von Carolin Gißibl

**Memmingen/München** – Als das Telefon klingelt, ahnt Eva Mayer nicht, dass sie Teil einer polizeilichen Ermittlung wird. Ein Polizeihauptkommissar Philipp Haydt aus Stuttgart meldet sich und erzählt, sie habe knapp 50000 Euro bei einem Gewinnspiel gewonnen. Doch eine Bande wolle das Geld abgreifen. Haydt fragt die Schwäbin, ob sie bei verdeckten Ermittlungen helfen könne. Sie willigt ein. Über Wochen telefonieren beide immer wieder. Dabei geht es auch um Privates. Mal erzählt Haydt von seiner Schulzeit im baden-württembergischen Bad Urach, mal von seiner Tochter. „Haben Sie auch Kinder?“, fragt er beiläufig – und bittet Mayer, Angehörigen und Bekannten nichts zu erzählen, damit die Undercover-Ermittlungen nicht gefährdet werden. Die Mittsiebzigerin vertraut dem vermeintlichen Polizisten. Sie fühlt sich wie im „Tatort“.

Für den Transfer des Gewinnes muss sie Steuern und Gebühren zahlen, denn das Preisgeld soll aus der Türkei überwiesen werden. Viermal hebt Mayer Geld ab, übergibt es einem Kurier oder trifft sich mit dem angeblichen Ermittler. Dann wird eine Bankangestellte skeptisch, informiert die Tochter und diese die Polizei. Mayer erfährt: Der vermeintliche Kommissar Haydt arbeitet für eine Bande, die Senioren durch Callcenter-Betrügereien abzockt. „Ich schäme mich, dass ich so dumm und blöd war, dass ich das geglaubt habe“, sagt Mayer, die ihren echten Namen nicht in den Medien lesen möchte. Insgesamt hat sie etwa 20000 Euro verloren.

### Kein Einzelfall

Im vergangenen Jahr gab es laut bayerischem Innenministerium 14498 Anzei-

gen wegen Callcenterbetrugs. Im ersten Quartal 2019 gab es in Süddeutschland eine regelrechte Welle von Anrufen. Die Münchner Polizei registrierte allein an nur drei Tagen im Februar rund 400 solcher Anrufe. Gold, Schmuck, Bargeld – 410000 Euro erbeuteten die Gauner. Erst am Montag startete ein Prozess um Callcenterbetrug am Nürnberger Landgericht (siehe unten).

Viele der Anrufe bleiben zwar Versuche, gelingt jedoch einer, sind die Summen beträchtlich: Bundesweit wird der Gesamtschaden von falschen Bediensteten im Jahr 2018 auf etwa 100 Millionen Euro geschätzt. Dunkelziffer unbekannt. Und die Zahl der Anrufe steigt: Im vergangenen Jahr sind allein beim Polizeipräsidium Schwaben Süd/West 1340 Anrufe von falschen Beamten gemeldet worden. 2015 waren es zwei.

### Seelische Schäden

Scham und Vertrauensverlust – wie Mayer geht es vielen Betroffenen. Manche stehen nach dem Vorfall vor dem Nichts, da sie die gesamte Schmucksammlung und Lebensersparnisse an Kriminelle übergeben haben. Umso schmerzhafter sei es, wenn Familienmitglieder sie mit Vor-

„Polizisten rufen niemals mit dieser Nummer an.“

Jürgen Salzmann, Kriminalpolizist

würfen und Unverständnis konfrontieren, weiß Dominic Schreiner vom Opferhilfeverein Weißer Ring. Vielmehr sollte man „zuhören, ermutigen, nicht vorwurfsvoll agieren“.

Polizei, Weißer Ring, Sparkassen und andere Organisationen versuchen durch Präventionsarbeit aufzuklären. In Schulungen sensibilisieren sie Bankangestellte und Pflegepersonal, halten in Seniorenheimen Vorträge, verteilen Flyer. Im Auftrag der Münchner Polizei wurde gar ein Theaterstück einstudiert, das Methoden der Trickbetrüger zeigt.

### Autoritäten als Druckmittel

Es gibt zahlreiche Varianten der Masche: Neben Verwandten oder falschen Polizisten schlüpfen die Betrüger in die Rollen von Gerichtsvoll-

ziehern, Finanzbeamten, Handwerkern, Notaren oder Mitarbeitern von Stadtwerken. „Ältere Generationen haben großen Respekt vor Autoritäten – das nutzen die Täter aus“, sagt Johannes Luff vom Bayerischen Landeskriminalamt. „In vielen Fällen werden die Opfer mit einem Redeschwall konfrontiert. Da sofort gehandelt werden muss, wird die Möglichkeit genommen, kurz nachzudenken“, erklärt Luff. Die Betrüger erzeugten Druck – und ein schlechtes Gewissen.

Die Täter sind oft professionell, sprechen akzentfrei Deutsch und manipulieren durch psychologische Tricks. Zunächst seien sie charmant – und wenn Vertrauen aufgebaut ist, würden sie bestimmend und fordernd, sagt Kriminalpolizist Jürgen Salzmann, der den Fall Mayer betreute. „Der von den Callcentern ausgeübte Druck auf die Opfer und die perfide Vorgehensweise machen selbst erfahrene Ermittler sprachlos.“

### Der 110-Schwindel

Manchmal werde am Telefondisplay die 110 angezeigt. Doch Polizisten würden niemals mit dieser Nummer anrufen, warnt er. Bei einem ungenuten Gefühl sollte der vermeintliche Verwandte oder Polizist zurückgerufen werden – aber von einem anderen Telefon. „Die Betrüger haben die Möglichkeit, die Leitung zu halten und sind dann wieder am Apparat.“

Mayer überbrachte noch ein weiteres Mal Geld. Dieses Mal war sie tatsächlich Teil der Ermittlungen: Das Team von Salzmann lauerte in der Nähe – und schnappte zu. Die Überraschung: Der Geldabholer war ein Deutscher, der zuvor selbst Opfer der Gewinnspielmasche geworden war. „Die Tätergruppierung hat es geschafft, ihn umzudrehen“, erzählt Salzmann. Und nicht nur das: Nach der Festnahme riefen die Täter bei seinen Eltern an und sagten, ihr Sohn könne gegen 25000 Euro Kaution freikommen. 20000 Euro würden sie bezahlen, 5000 müssten die Eltern überweisen. „So rotzfrech sind die Betrüger“, sagt Salzmann.

Auch bei Mayer klingelte das Telefon. „Ich werde mein blaues Wunder erleben, drohten sie.“ Nächtelang habe sie nicht schlafen können. Am Ende blieb nichts anderes übrig als: auflegen und Nummer ändern.

### Wie man sich schützen kann

Um sich vor Callcenterbetrug zu wappnen, geben Polizei und der Opferhilfeverein Weißer Ring Tipps:

- Misstrauisch sein! – Gesundes Misstrauen ist nicht unhöflich.
- Dringende Ermittlungen, Einbruch in der Nachbarschaft, Anklage aus dem Ausland? – Lassen Sie sich nicht unter Druck setzen.
- Nichts übergeben! Die Polizei fordert nie zur Übergabe von Geld oder Wertgegenständen auf, um Sie zu schützen oder Ermittlungen durchzuführen.
- Vermeintliche Verwandte oder Polizei anrufen und vergewissern, ob diese wirklich Geld benötigen. Aber: Keine Wahlwiederholung drücken und Telefon wechseln, denn die Betrüger haben die Möglichkeit, die Leitung zu halten. Empfehlung: vom Nachbarn oder Handy aus anrufen.
- Eintrag im Telefonbuch ändern, zum Beispiel den Vornamen abkürzen, denn die Betrüger suchen oft nach altmodisch klingenden Namen.
- Handwerker nur nach Ankündigung durch die Firma oder der Hausverwaltung in die Wohnung lassen.
- Tür stets mit vorgelegter Türsperre öffnen.
- Nicht raten, wer am Apparat ist.
- Bei einem ungenuten Gefühl: auflegen!

Betrüger schlüpfen oft in die Rolle von Gerichtsvollziehern oder Handwerkern und versuchen ihre Opfer dazu zu bewegen, ihnen Geld oder Schmuck zu übergeben. Fotos/Grafiken: markoaliaksandr, evgeniybelyaev, lettas/Adobe Stock

### Prozess zeigt die dubiosen Methoden der Täter

Im Prozess um geprellte Senioren hat eine 27 Jahre alte Angeklagte ein Teilgeständnis abgelegt. Vor dem Landgericht Nürnberg räumte das mutmaßliche Mitglied einer Betrügerbande ein, regelmäßig ergaunerte Senioren-Gelder in Empfang genommen zu haben. Dabei sei ihr klar gewesen, „dass da was Illegales läuft“, sagte sie zum Prozessauftakt. Auch sei ihr klar gewesen, dass ihr Bruder „drinhängt“; sie habe sich aber nicht getraut, genauer nachzufragen. Die Angeklagte arbeitete laut Staatsanwaltschaft für die von der Türkei aus operierende Bande als Finanzlogistikerin: Sie kümmerte sich um die Kosten der Abholer, nahm von diesen die Beute entgegen und zahlte ihnen ihre Anteile aus. Die Machenschaften der Bande beschäftigen seit Monaten die Ermittler. Die Betrüger gaukelten den meist arglosen Senioren in Telefonan-

rufen aus einem Callcenter im türkischen Izmir vor, in der Nähe ihrer Wohnung seien Einbrüche geschehen und die Täter seien auf freiem Fuß. Daher sollten sie Geld und Wertgegenstände in Sicherheit bringen. Mehr als ein Dutzend Geschädigte übergaben den vermeintlichen Polizeibeamten hohe Beträge, Schmuck und Goldmünzen im Wert von insgesamt fast 670000 Euro. Eine 90-jährige Nürnbergerin traf es am härtesten: Nachdem sie den falschen Polizisten 40000 Euro in bar vor ihre Wohnungstür gelegt hatte, erhielt sie zwei Tage später einen zweiten Anruf. Der Anrufer behauptete, ein Sparkassenmitarbeiter stecke mit den angeblichen Einbrechern unter einer Decke. Daraufhin holte die Frau aus ihrem Bankschließfach Goldbarren im Wert von 100000 Euro und übergab sie einem angeblichen Polizisten. dpa

