

# Dem Netz darf man nicht trauen

**VERBRAUCHERSCHUTZSERIE (7)** Ehepaar wurde um 15.000 Euro betrogen

Marco Goetz

Das Ehepaar C. und M. lebt in Luxemburg. Von seinem Konto wurden rund 15.000 Euro abgebucht. Wissentlich und willentlich hat das Paar damit nichts zu tun. Betrug sei im Spiel. Die Bank weist alle Schuld von sich. Das Geld ist weg. Ein Aufruf zur Vorsicht und zur Stärkung der Sorgfaltspflicht der Finanzinstitute.

In unserer Verbraucherschutzserie geht es heute um einen konkreten Fall. Es ist die Geschichte von C. und M., einem in Luxemburg lebenden Ehepaar. Es steht stellvertretend für viele andere Menschen, die Opfer von Betrug im Internet wurden. Laut der Anzeige, die C. am 26. September 2023 bei der Polizei erstattet hat, wurde das Paar um genau 14.999,83 Euro betrogen. Laut Auskunft der Bank wurde die Summe – offenbar unwiderruflich – in fremde Gefilde transferiert.

In ihrer Aussage gab C. zu Protokoll, dass sie am Abend zuvor, also am 25. September, kurz vor 19 Uhr, einen Anruf von einer Person erhalten habe, die sich als Mitarbeiter von der Zertifizierungsstelle LuxTrust ausgeben habe. Dieser gab zu verstehen, dass jemand versucht habe, Geld von C.'s Konto abzubuchen. Von Mailand (Italien) aus. Der Transfer sei ihm nicht geglückt, sagte der angebliche LuxTrust-Mann, der vorgab, zu wissen, dass die Operation via Toshiba-PC und iPhone versucht wurde. Der Mann, so C., habe ihr Tipps gegeben, wie sie den Zugriff auf ihr Konto besser schützen könne. Außerdem habe er ihr geraten, zur Polizei zu gehen. Zuvor aber habe er C. noch drei E-Mails zugeschickt und darum gebeten, die darauf gedruckten QR-Codes mit dem Handy mittels LuxTrust-App zu scannen. Dass C. davon ausging, in guten

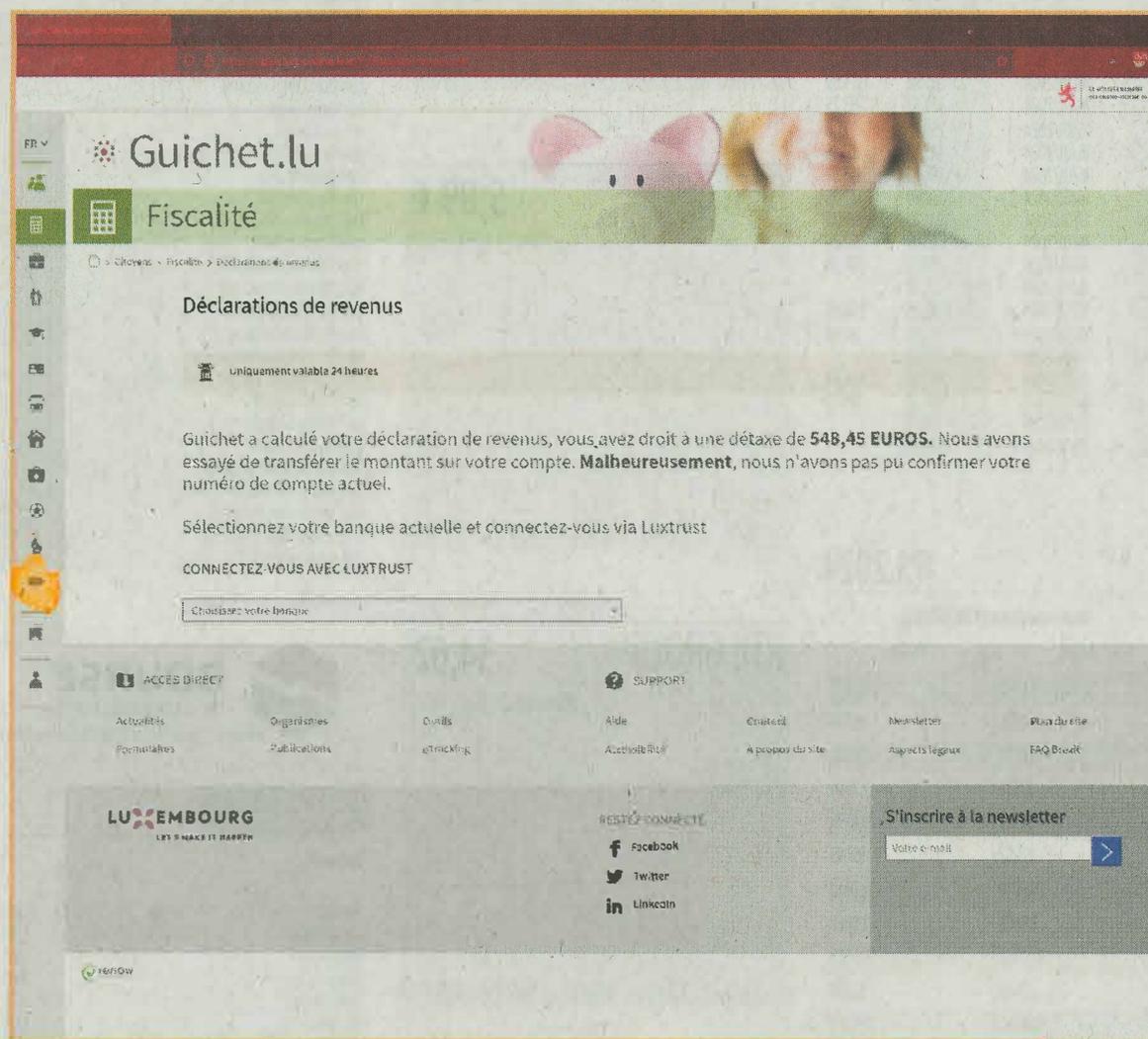


Foto: Polizei

Betrügerische Maschen im Internet nehmen rasant zu

Händen zu sein, erklärte sie bei der Polizei auch damit, dass der Anrufer ihren Namen, Geburtsdatum und den Nutzernamen bei LuxTrust kannte.

## In die Falle getappt

Leider war dem nicht der Fall. Am folgenden Morgen waren rund 15.000 Euro von ihrem Konto abgebucht worden. C. ging zu ihrer Bank, ließ alle Konten sowie Karten sperren und begab sich zur Polizei.

In einem Schreiben vom 9. November 2023 teilte die Bank mit, dass sie leider nichts unternehmen könne. Da alle Transaktionen mit den relevanten LuxTrust-Identifikationsdaten des Kunden durchgeführt worden seien, liege kein Fehlverhalten vonseiten der Bank vor. Die Bank, so heißt es, habe auch die Spur des Geldes verfolgt. Leider habe es – bis auf einen Betrag von 11,15 Euro – nicht zurückgebucht werden können.

Außerdem verwies die Bank darauf, dass die Transaktionen

in der Nacht vom 25. auf den 26. September, zwischen Mitternacht und 2 Uhr morgens, getätigt wurden. Für C. und M. ist das der Beweis, dass sie die Überweisungen nicht angeordnet haben. Zu dem Zeitpunkt hätten sie geschlafen. „Warum reagiert eine Bank nicht auf Operationen, die zu einer ungewöhnlichen Stunde gemacht werden? Warum hat sie die Überweisungen nicht zurückgehalten, um am anderen Morgen bei uns nachzufragen, ob alles seine Richtigkeit habe?“

C. und M. sind verzweifelt.



15.000 Euro sind kein Pappenstiel. Ob beide ihr Geld wiederbekommen, scheint zum jetzigen Zeitpunkt eher unwahrscheinlich. Auf *Tageblatt*-Nachfrage hin erklärte ein echter Mitarbeiter, dass das Ehepaar Kontakt mit LuxTrust aufnehmen solle. Versprechen könne man nichts, aber vielleicht mehr in Erfahrung bringen, wie es zu den Überweisungen gekommen sei und wohin das Geld floss: „Sicher kann das dazu beitragen, andere Kunden zu schützen.“

## Unsicherheitsgefühl

Vorsicht ist geboten. Das sagen unter anderem das Europäische Verbraucherzentrum wie der Luxemburger Konsumentenschutz, genau wie BeeSecure oder die Polizei. Alle verweisen auf ihre Internetseiten, wo es Informationen und Warnungen in Hülle und Fülle gibt.

Am Ende bleibt beim Konsument ein diffuses Gefühl der Unsicherheit. Dass die Regierung, wie am Dienstag angekündigt, Bürgern verstärkt helfen möchte bei Sicherheitsfragen im digitalen Zeitalter, besonderes im Finanzbereich, bleibt bis auf Weiteres ein schwacher Trost.

## Wo gibt es Hilfe?

Viele nützliche Tipps und Informationen, wie man sich gegen Betrugsmaschen im Internet oder via Telefon bzw. SMS wehren kann, gibt es unter BeeSecure.lu, bei der Polizei (police.lu), beim Europäischen Verbraucherzentrum (evz.de) oder beim Luxemburger Konsumentenschutz (ulc.lu).