

Alte Menschen im Visier

Vom Enkeltrick und von unethischen oder gar unrechtlichen Verkaufsmethoden

Immer wieder fallen Senioren auf Tricks hinein. Besonders anfällig sind sie für die Geschäftspraktiken des manipulierenden Telefonmarketings.

Daniela Kuhn

Eine einst vermögende Frau hinterlässt nach ihrem Tod rund vierzig Heft-Abos und ein leeres Konto. Einer anderen älteren Dame wird am Telefon gedroht, wenn sie nicht in einen neuen Vertrag für Fernsehkanäle einwillige, werde sie künftig keine Sender mehr empfangen. Ein vergesslicher Herr erhält eine Rechnung ohne Gegenleistung, die er pflichtbewusst bezahlt, da er an seinem Gedächtnis zweifelt. Weitere Beispiele lassen sich beliebig aufzählen, vom Haustürverkäufer, der teure Pfannensets aufschwätzt, über Kaffeefahrten bis hin zum Enkeltrick, bei dem sich Fremde als nahe Verwandte ausgeben und alte Personen dazu bringen, ihnen hohe Summen Geld zu überreichen.

Geschäfte an der Haustür

Man mag sich fragen, wieso die Tricks nach Jahren immer noch funktionieren. Ist die Einsamkeit der Nährboden dafür? Liegt die Erklärung im guten Gefühl, wieder einmal «gebraucht» zu werden, dem Verkäufer oder vermeintlichen Enkel eine Freude machen zu können? Spielt die gute Zahlungsmoral dieser Generation eine Rolle, oder ist es ganz einfach die Vergesslichkeit?

Schon ein unangemeldeter Hausbesuch, und sei er vom Schweizerischen Roten Kreuz (SRK), kann zu Willensbekundungen führen, die im Nachhinein bereut werden. Die Studenten, die für die Organisation alle fünf Jahre ganze Regionen abklopfen, werden laut Urs Gamper, dem Geschäftsleiter des SRK Kanton St. Gallen, zwar intern geschult, doch es sei nicht auszuschliessen, «dass ein Student einmal nicht merkt, dass jemand eigentlich nicht will».

«Der Schutzfaktor nimmt mit dem Alter ab», sagt Michel Rudin, Geschäftsführer des Konsumentenforums. Im Konsumalltag seien alte Menschen unsicherer als junge. Wohl am meisten profitiert davon das Telefonmarketing. «Die Schwelle, Werbern den Hörer abzuhängen, ist hoch», meint Rudin. Bei dieser Verkaufsmethode gebe es verschiedene Stufen, die sich vom Informa-



Geld kann man mit unbedachten Geschäften schnell loswerden – an der Börse ebenso wie beim Kauf an der Haustür. ADRIAN BAER / NZZ

tionstelefonat bis hin zu Beschimpfungen und massivem Druck steigerten. Als Beweis für den Abschluss eines Abos oder eines Kaufauftrages gilt das auf Tonband aufgenommene Gespräch. Die Rechnung folgt per Post.

Nach einem Reglement im Umgang mit älteren Menschen gefragt, antwortet Cablecom-Mediensprecher Marc Maurer: «Unsere Kundenberater sind sich der möglichen Limitationen und Bedürfnisse der Altersgruppe Ü65 bewusst.» Im Rahmen von telefonischen Kampagnen versuche Cablecom deshalb, «Kunden über 65 Jahre, soweit uns das Alter bekannt ist, nicht proaktiv zu kontaktieren».

Grundsätzlich sind in der Schweiz Werbeanrufe auf Nummern verboten, die im Telefonverzeichnis mit einem Stern versehen sind. Die vielen Anrufer aus Deutschland kümmert das jedoch wenig, denn der rechtliche Weg über die Landesgrenze hinaus ist schwierig oder vielmehr unmöglich. Sanktionen erschwert auch die technische Möglichkeit, die eigene Nummer durch eine er-

fundene oder existierende Telefonnummer zu überdecken, so dass das Display keinen Rückschluss mehr auf die Identität des Anrufers erlaubt. Michel Rudin weiss sogar von Anrufern, die sich die Nummer der Deutschen Verbraucherzentrale zulegen, um damit auf Kundendfang zu gehen.

Alte Menschen werden öfter mit Werbeanrufen belästigt, da ihre Telefonnummern auf Jahrgangs-Listen figurieren, auf denen auch der Vermögensstand nicht fehlt. «Topaktuelle Adressen kaufen – eigene Adressen pflegen» steht auf der Webseite einer einschlägigen Firma, in deren Online-Shop «qualifizierte Schweizer Adressen in wenigen Schritten selektioniert» werden. Interessenten sehen auf einen Blick, wie viele Adressen ihren Kriterien entsprechen. Nun mag in Zeiten von Big Data der Verkauf von solchen Datenbanken als Lappalie erscheinen, doch man staunt dennoch: Der Markt ist legal. «Das Datenmaterial stammt beispielsweise von Wettbewerben, die im Kleingedruckten auf die Weitergabe

der Daten verweisen. Es ist deshalb nicht strafbar», sagt Carmen Surber, Mediensprecherin der Kantonspolizei Zürich.

Ist gegen diese Praxis also kein Kraut gewachsen? Mit Tipps und der Aufforderung, «einfach Nein zu sagen», ist es nicht getan. Pro Senectute bietet zwar Schulungen zum Thema Enkeltrick an, die zusammen mit der Kantonspolizei und Banken durchgeführt werden, doch der Effekt der Prävention bleibt punktuell. Vonseiten der Banken sind eine gute Intuition und die Wahrung der Sorgfaltspflicht gefragt. Die Zürcher Kantonalbank sensibilisiere ihr Schalterpersonal in Schulungen, sagt Igor Moser, stellvertretender Leiter der Pressestelle, doch den Zweck bei ungewöhnlichen Barauszahlungen zu hinterfragen, sei heikel, da die Kunden dies als Eingriff in ihre Privatsphäre empfinden könnten: «Wenn ein älterer Kunde einen hohen Bargeldbetrag beziehen möchte, empfehlen wir andere Zahlungsformen, aber wir dürfen die Auszahlung nicht verweigern.» Laut Moser

kennen in den meisten ZKB-Filialen die Mitarbeiter ihre ältere Kundschaft, was ein offenes Gespräch über den Grund des hohen Geldbezugs erleichtern sollte. Dennoch kam es bei der ZKB zu mehreren Fällen von «Enkelbetrug».

«Der grösste Schutz sind gute Beziehungen zu Angehörigen, denen man sich nach einem merkwürdigen Telefonanruf oder einem allfälligen Kauf anvertraut», sagt Judit Bucher von Pro Senectute Schweiz. Besonders gefährdete Personen sollten zudem auf ihre Urteilsfähigkeit geprüft werden (siehe Interview). Beim Konsumentenforum melden sich vor allem Angehörige. «Die alten Menschen beklagen sich nicht», sagt Rudin, vielleicht auch deshalb, weil sie sich über ihre Käufe schämen.

Gegen schwarze Schafe

Beim Staatssekretariat für Wirtschaft (Seco) sind seit April 2012 rund 10 000 Beschwerden wegen unlauterer Machenschaften eingegangen. Rund zwei Drittel betreffen Telefonmarketing trotz Stern-Eintrag, in fünfzehn Fällen reichte das Seco Klage ein. Die meisten Beschwerden sind online eingegangen, das heisst auf einem für viele Senioren schwierigeren oder gar unmöglichen Weg. Viele ältere Menschen wenden sich telefonisch an das Seco. «Das Recht hinkt der heutigen Praxis von Telefonverkäufen hinterher», sagt Guido Sutter, Leiter Ressort Recht beim Seco. In der EU werde demnächst eine Richtlinie wirksam, laut der telefonisch abgeschlossene Verträge nochmals schriftlich unterbreitet werden müssen, um Gültigkeit zu erlangen. «Ein solches nachträgliches Einverständnis des Kunden wäre wirksam», meint Sutter.

Eine im Jahr 2006 eingereichte parlamentarische Initiative fordert «Mehr Konsumentenschutz und weniger Missbrauch beim Telefonverkauf.» Das entsprechende Gesetz befindet sich derzeit in der parlamentarischen Beratung. Eine Branchenlösung überzeugt Sutter nicht: «Der Ehrenkodex der Verbände ist recht gut. Die schwarzen Schafe machen aber nicht mit.» Was die heute nicht identifizierbaren Telefonnummern betrifft, könnte das revidierte Bundesgesetz über die Überwachung des Post- und Fernmeldeverkehrs (Büpf) dem Seco in zwei Jahren eine bessere Handhabung erlauben: «Heute», sagt Sutter, «kann nur die Staatsanwaltschaft die Inhaber der Nummer ermitteln.»

«Ich würde Telefonverkäufe generell verbieten»

Christoph Häfeli, Experte für Erwachsenenschutz, erklärt, wie ältere Personen vor betrügerischen und unlauteren Geschäftsmethoden geschützt werden können

Herr Häfeli, hören Sie oft von alten Menschen, die aggressiven Verkaufsmethoden oder gar dem Enkeltrick zum Opfer gefallen sind?

Nein. Sowohl der Enkeltrick als auch andere Formen von Betrug oder manipulativen Verkaufsmethoden sind mir ausschliesslich aus den Medien bekannt. In der Praxis höre ich hingegen von Fällen, in denen Angehörige sich in Form von Darlehen oder Schenkungen bereichern haben, obwohl ihnen klar war, dass die Mutter oder der Vater verwirrt und somit nicht mehr urteilsfähig ist.

Gibt es Studien, in denen untersucht wurde, wie häufig und weshalb alte Menschen immer wieder auf Tricks hereinfallen, die sie finanziell schädigen?

Mir ist keine Studie zu diesem Phänomen bekannt. Das Ausmass dürfte kaum zuverlässig zu eruieren sein.

Fest steht: Verkäufer am Telefon sind bei einer bestimmten älteren Klientel oft erfolgreich. Was raten Sie Angehörigen, wenn die Rechnungen eintreffen?

Ich würde sie ermuntern, die Rechnungen nicht zu bezahlen und die Ware zurückzuschicken mit der Erklärung, der Käufer sei am Telefon überrumpelt worden. Eine Betreibung ist ein längeres Prozedere. In den meisten Fällen

bleibt sie leere Drohung. Und falls es doch dazu kommt, würde ich Rechtsvorschlage erheben. Spätestens dann verläuft die Sache meist im Sande.

Vielen ist das wohl nicht so klar.

Ja, sie wissen vielleicht nicht einmal, dass man bei Haustürgeschäften, bei Abschluss von Verträgen auf öffentlichem Grund oder bei Werbeveranstaltungen während sieben Tagen das Recht hat, den Vertrag zu widerrufen. Man muss sich juristisch ein wenig auskennen, um diesen Machenschaften nicht auf den Leim zu kriechen. Das trifft leider sowohl bei älteren wie auch bei jüngeren Personen oft zu. Ich plädiere daher für ein generelles Verbot von Telefonverkäufen. Politisch wird ein solches Verbot allerdings schwer durchsetzbar sein, weil Eingriffe in die Vertragsfreiheit beargwöhnt werden.

Inwieweit hat der Erfolg von Betrügereien oder ethisch verwerflichen Methoden, mit denen alte Menschen übers Ohr gehauen werden, mit den Aspekten des Alters zu tun?

Ich denke, ältere Menschen haben eher Angst vor juristischen Konsequenzen. Möglicherweise schämen sie sich auch, weil sie sich zu einem Geschäft verleiten liessen.

Welche Möglichkeiten bietet das neue Erwachsenenschutzgesetz, wenn alte Menschen ihr Geld auf sie schädigende Weise ausgeben, indem sie gewisse Tricks nicht durchschauen?

Wenn die Bewältigung des Alltags für eine alte Person immer schwieriger wird und sie zunehmend verwirrt ist, so dass sie aggressiven Verkäufern schutzlos ausgeliefert ist, bietet sich die Vertretungs- und Verwaltungsbeistandschaft an. Die Handlungsfähigkeit einer Person kann damit gezielt eingeschränkt werden, zum Beispiel beim Abschliessen von Verträgen am Telefon oder an der Haustür.

Wie häufig sind Beistandschaften?

Das neue Recht ist erst ein Jahr in Kraft. Es gibt noch keine Statistiken, aber Hinweise dafür, dass diese Art der Beistandschaft die häufigste ist, in einer dem Einzelfall angepassten Form.

Betrifft die von Ihnen genannte Beistandschaft auch das eigene Bankkonto? Ohne Einschränkung der Handlungsfähigkeit hat eine verbeiständete Person grundsätzlich Zugriff auf ihr Konto. In der Praxis erhält aber der Beistand mit ihrem Einverständnis mittels einer Unterschriftenregelung den alleinigen Zugriff auf das Konto. Ist die verbeiständete Person damit nicht einverstanden,

muss ihr die Erwachsenenschutzbehörde die Handlungsfähigkeit beschränken oder mindestens den Zugriff auf bestimmte Konten ausdrücklich entziehen.

Sind Angehörige tendenziell zu zögerlich, wenn es um Beistandschaften geht? Das ist sicher kein einfacher Schritt.



Christoph Häfeli
Jurist

Das trifft zu. Das neue Recht hat deshalb mit dem Vorsorgeauftrag eine neue Möglichkeit geschaffen. Eine Person kann darin in gesunden Tagen selber bestimmen, wer sie bei vorübergehender oder dauernder Urteilsunfähigkeit in vermögensrechtlichen und rechtsgeschäftlichen Angelegenheiten vertreten soll. Besteht kein Vorsorgeauftrag, sieht das Gesetz beschränkte Vertretungsrechte unter Ehegatten und eingetragenen Partnern vor. Behördliche Massnahmen in Form von verschiedenen

Beistandschaften werden nur angeordnet, wenn keine eigene Vorsorge getroffen wurde und die gesetzlichen Vertretungsrechte nicht genügen.

Eine Person, die auf den Enkeltrick hereinfällt, muss nicht zwangsläufig im juristischen Sinne urteilsunfähig sein. Es gibt doch eine ganze Reihe von Gründen, wieso Verkäufern und Betrügern Tricks und Manipulationen gelingen. Zweifellos, es gibt andere wichtige Faktoren wie die Überredungskunst, der Überraschungseffekt und die als Belästigung empfundene Aktion.

Sind alte Menschen, die keine Angehörigen haben, eher gefährdet?

Ihr Risikopotenzial ist sicher höher, da eine Isolation Missstände begünstigt, die lange nicht wahrgenommen werden. Die Schwelle ist relativ hoch, bis eine Gefährdungsmeldung aus der Nachbarschaft eingeht. Kinder oder andere Angehörige kümmern sich in der Regel recht gut, auch um die Finanzen. Wenn ihnen die Schadensbegrenzung nicht gelingt, suchen sie die Behörden auf.

Interview: Daniela Kuhn

Christoph Häfeli ist Jurist, Sozialarbeiter und Experte für Kindes- und Erwachsenenschutzrecht, zu dem er auch ein Lehrbuch verfasst hat.