

## **Betrug bei Kleinanzeigen: Was tun, wenn das Konto leergeräumt wurde?** Von Daniela Fonrobert und Tom Müller

Ein paar Tierfiguren der Tochter verkaufen – und plötzlich fehlen 2.400 Euro auf dem Konto. Genau das ist Alexander Zisser passiert. Betrüger locken Nutzer bei Kleinanzeigen.de und anderen Verkaufsplattformen auf gefälschte Webseiten und räumen anschließend Konten leer. Was Betroffene dann tun sollten – und welche Rechte sie gegenüber Banken haben.

Alexander Zisser aus dem Rheinland hält sich eigentlich für vorsichtig. „Ich bin immer davon ausgegangen, dass Phishing-Angriffe bei mir nicht funktionieren“, sagt der 50-Jährige. Doch dann wird auch er Opfer einer Betrugsmasche, die sich seit Monaten häuft.

Ein angeblicher Käufer meldet sich auf Kleinanzeigen.de. Erst möchte er die Tierfiguren per PayPal bezahlen und fragt nach Alexander Zissers Mailadresse. Dann entscheidet sich der Interessent um. Damit der Kauf sicher ablaufe, soll sich Alexander Zisser bei der „Sicher bezahlen“-Funktion der Verkaufsplattform anmelden. Der Verkäufer erhält prompt eine Mail von – wie er glaubt - Kleinanzeigen.de. Darin ein Link, der auf eine Website führt, die auch wie kleinanzeigen.de aussieht. Ein Chatbot führt den Verkäufer scheinbar durch die Konto- Verifizierung. Das kennt Alexander Zisser und wird erst nach mehreren Fehlversuchen misstrauisch – zu Recht: Zisser hat am Ende unbemerkt Überweisungen auf ein fremdes Konto bestätigt, 2.400 Euro sind weg.

Der Fall zeigt: Selbst vorsichtige Menschen können auf professionell gemachte Betrugsseiten hereinfallen. Entscheidend ist dann, schnell zu handeln. Hier fünf Tipps:

### **1. Konto und Karten sofort sperren**

Wer bemerkt, dass Kriminelle Zugriff auf das eigene Konto haben könnten, sollte sofort reagieren. Betroffene können ihre Banking-App nutzen oder die zentrale Sperrnummer 116 116 anrufen. Viele Banken und Sparkassen unterstützen den Dienst rund um die Uhr.

David Riechmann von der Verbraucherzentrale NRW empfiehlt, sich schon vor einem Ernstfall mit den eigenen Sperrmöglichkeiten vertraut zu machen. Im Notfall zähle jede Minute. Wer erst nach Telefonnummern oder Zugangsdaten suchen müsse, verliere wertvolle Zeit.

Problematisch wird es vor allem bei Echtzeitüberweisungen. Sie werden oft innerhalb weniger Sekunden ausgeführt und lassen sich kaum noch stoppen. Genau das erlebt auch Alexander Zisser. Als er seine Bank erreicht, ist das Geld bereits auf einem fremden Konto angekommen.

### **2. Beweise sichern und Anzeige erstatten**

Betroffene sollten Screenshots, E-Mails und Chatverläufe sichern. Diese Unterlagen können später wichtig werden – etwa für Ermittlungen oder Streitigkeiten mit der Bank.

Außerdem rät die Polizei dazu, schnell Anzeige zu erstatten. Das geht auf jeder Polizeidienststelle oder online über die Seite der Polizei. Wichtig sind dabei vor allem Angaben zum Zielkonto und zu den verdächtigen Nachrichten oder Webseiten.

<https://internetwache.polizei.nrw/ich-moechte-eine-anzeige-erstatten/delikt-auswaehlen-online-anzeige-starten>

### **3. Geld zurückfordern – Banken lehnen oft zunächst ab**

Viele Betroffene hoffen, dass ihre Bank den Schaden übernimmt. Doch genau hier beginnen häufig Probleme. Banken argumentieren oft, Kunden hätten „grob fahrlässig“ gehandelt, weil sie Zahlungen selbst bestätigt haben.

Auch Alexander Zisser erhält zunächst eine Absage. Seine Bank teilt ihm mit, dass sie das Geld nicht erstatten könne.

Die Verbraucherzentrale NRW rät deshalb, sich früh rechtlich beraten zu lassen – etwa bei Verbraucherzentralen oder spezialisierten Anwälten. Denn ob tatsächlich grobe Fahrlässigkeit vorliegt, hängt stark vom Einzelfall ab.

Grundsätzlich gilt: Nicht jeder Fehler führt automatisch dazu, dass Kunden ihren Anspruch verlieren. Gerade professionell gestaltete Phishing-Seiten seien für viele Menschen nur schwer zu erkennen.

### **4. Schlichtungsstellen als Alternative zum Gerichtsprozess**

Wer sich mit seiner Bank nicht einigen kann, hat noch eine weitere Möglichkeit: die Schlichtungsstellen oder den Ombudsmann der Banken anzurufen. Jede Bank in Deutschland muss ein solches Verfahren anbieten.

Für Verbraucher ist dieses Verfahren zunächst kostenfrei. Ziel ist es, Streitigkeiten außergerichtlich zu lösen und hohe Prozesskosten zu vermeiden.

Auch Alexander Zisser versucht nun, auf diesem Weg sein Geld zurückzubekommen. Der Vorteil: Selbst, wenn die Schlichtungsstelle gegen ihn entscheiden sollte, kann er anschließend immer noch vor Gericht ziehen.

### **Neue Regeln könnten Banken stärker verpflichten**

Nach Angaben der europäischen Bankenaufsichtsbehörde bekommen allerdings die meisten Betrugsopfer bislang kein Geld zurück. Doch das könnte sich künftig ändern.

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) verweist auf neue europäische Regeln, die derzeit vorbereitet werden. Banken sollen verdächtige Transaktionen künftig stärker überwachen und Kunden besser vor Betrugsversuchen schützen.

Außerdem läuft aktuell ein Verfahren vor dem Europäischen Gerichtshof, das die Rechte von Bankkunden stärken könnte. Dabei geht es unter anderem um die Frage, ob Banken Geld zunächst auf jeden Fall erstatten müssen – bevor geklärt wird, wer die Verantwortung trägt. Ein Urteil wird im Lauf des Jahres erwartet.

## So können sich Nutzer schützen

Experten raten dazu, bei Nachrichten rund um Verkäufe oder Zahlungen besonders vorsichtig zu sein. Nutzer sollten keine sensiblen Daten außerhalb offizieller Plattformen eingeben und in der Adresszeile im Browser genau prüfen, auf welcher Internetseite sie sich befinden.

Wichtig ist außerdem:

- keine Links aus verdächtigen E-Mails anklicken,
- Absendermailadressen genau kontrollieren,
- keine privaten Kontodaten im Chat weitergeben,
- und Zahlungsaufforderungen kritisch prüfen.

Wer vorbereitet ist und im Ernstfall schnell reagiert, kann zumindest verhindern, dass der Schaden noch größer wird.

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/betrug-mit-kleinanzeigen-diese-maschen-sollten-sie-kennen-110389>

<https://www.mdr.de/ratgeber/finanzen/betrug-kleinanzeigen-120.html>

<https://www.swr.de/leben/verbraucher/ard-marktcheck/betrug-auf-kleinanzeigen-mit-sicher-bezahlen-100.html>